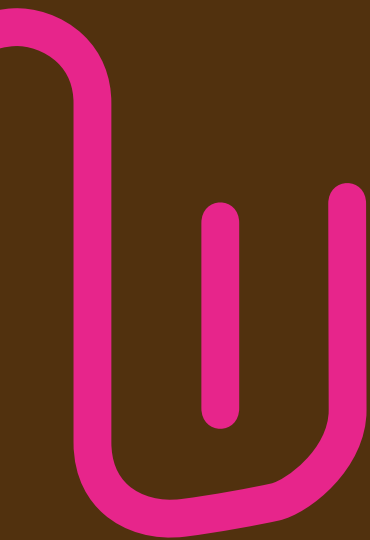
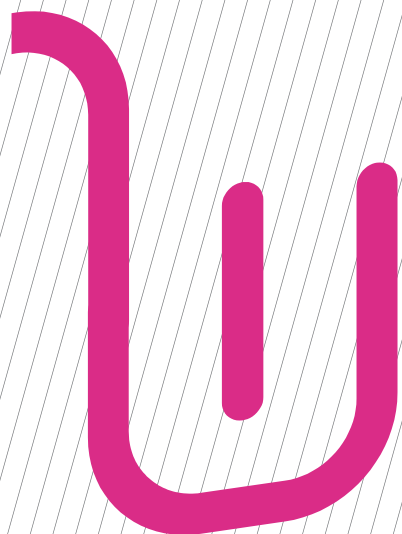




Deontologische code gemeenschapsinstellingen

jongerenwelzijn
JONG LEVEN RICHTING GEVEN



DEONTOLOGISCHE CODE

GEMEENSCHAPSINSTELLINGEN VOOR
BIJZONDERE JEUGDBIJSTAND

jongereuwelzijn
JONG LEVEN RICHTING GEVEN

INHOUD

Inleiding.....	2
1. Betrouwbaarheid	4
1.1 INTEGRE werkhouding	4
1.1.1 Voorbeeldfunctie.....	4
1.1.2 Emotionele afstand en nabijheid.....	5
1.1.3 Loyauteit in relatie tot het beleid	5
1.1.4 Middelengebruik	6
1.1.5 Communicatie.....	6
1.1.6 Materiaalbeheer en veiligheidsbewustzijn	7
1.1.7 Gebruik en beheer van voedsel	7
1.1.8 Giften en geschenken.....	8
1.2 INTEGRITEIT en DESKUNDIGHEID in relatie tot beroepsgeheim	8
1.3 DOE GEWOON en laat een ander 'gewoon' doen	9
1.3.1 Gelijkheid en discriminatie	9
1.3.2 Scheiding werk en privé.....	9
1.3.3 Taalgebruik.....	9
2. Samenwerken	9
2.1 TEAMSPIRIT: samen werken aan een positieve werksfeer	10
2.1.1 Beschikbaarheid	10
2.1.2 Loyauteit in relatie tot collega's.....	10
2.1.3 Steun en zorg verlenen.....	11
2.2 Via OPENheid een transparante werkrelatie creëren	12
2.2.1 Familiale en intieme relaties op het werk.....	12
2.2.2 Relaties met (ex-)cliënten	13
2.2.3 Wat als samenwerken moeilijk loopt ?	13
3. Voortdurend verbeteren.....	14
4. Klantgerichtheid	15
4.1 ENGAGEMENT: het beste van jezelf geven.....	15
4.2 VERBINDEND: gericht op de leefomgeving en het sociale netwerk.....	15
4.3 NIET LOSLATEN om een positieve verandering te bereiken	16
5. Bijlagen	17
5.1 Omzendbrief PEBE/DVO/2006/6	17
5.2 Interventies bij middelenmisbruik.....	24
5.3 Interne persnota	27
5.4 Maatregelen en controle van het gebruik van internet, e-mail en prikborden	30
5.5 Omzendbrief ICT/2004/02	32
5.6 Leidraad beroepsgeheim	46
5.7 Vertrouwenspersonen	54
5.8 Wat is de rol van Spreekbuis?	55
5.9 Uittreksel uit het Raamstatuut van 13.01.2006	56
5.10 Rondzendbrief DVO/BZ/P&O/2009/7	59

Inleiding

De deontologische code voor de personeelsleden van de gemeenschapsinstellingen is een beter bij de praktijk aansluitende vertaling van de algemene deontologische code voor de personeelsleden van de Vlaamse administratie (zie bijlage 5.1. Omzendbrief PEBE/DVO/2006/6 van 6 juli 2006, http://www2.vlaanderen.be/personeel/statuten/rondzendbrieven/rondzendbrieven/2006/OMZ_DVO_2006_6.htm) en vertrekt van de **waardegebonden competenties die binnen de Vlaamse Overheid centraal staan : betrouwbaarheid, samenwerken, voortdurend verbeteren en klantgerichtheid.**

Deze competenties worden als volgt gedefinieerd:

De vier competenties van de Vlaamse overheid

-  **Betrouwbaarheid:** handelen vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie, en uitgaande van de basisregels en van de sociale en ethische normen. Afspraken nakomen en zijn verantwoordelijkheid opnemen.
-  **Samenwerken:** met het oog op het algemeen belang een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op het niveau van een team, entiteit of organisatie, ook als dat niet onmiddellijk van persoonlijk belang is.
-  **Voortdurend verbeteren:** voortdurend verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de entiteit, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen.
-  **Klantgerichtheid:** met het oog op het dienen van het algemeen belang, de legitieme behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren.

Als afdeling van Jongerenwelzijn maken de gemeenschapsinstellingen deel uit van de Vlaamse Overheid. Jongerenwelzijn staat voor een aantal waarden die vertrekken vanuit de visie dat in een evoluerend Vlaanderen elke jongere het recht heeft om kansrijk mee te groeien. Jongerenwelzijn is de stuwende kracht van de hulp aan jongeren in een moeilijke leefsituatie. Wij hebben dan ook de missie om voor hen tot het uiterste te gaan. Jongerenwelzijn wil werken vanuit acht waarden die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

De acht waarden van Jongerenwelzijn :

- 📌 Integer: waarderend omgaan met elkaar en met klanten, onpartijdig en rechtmatig beslissen, hanteren van principes in onze relaties, respecteren van ideologische, filosofische en godsdienstige overtuigingen in onze samenleving.
- 📌 Engagement: de inzet van iedereen in het bijzonder en de betekenis van het agentschap als stimulator in het algemeen.
- 📌 Team spirit: sterk aanmoedigen van de samenwerking tussen partners in de hulpverlening, het nemen van beslissingen in team, samen bouwen aan het welzijn van jongeren.
- 📌 Open: streven naar vernieuwingen die perspectieven openen, correcte en tijdige verantwoording over de uitvoering van opdrachten, informatie en communicatie.
- 📌 Deskundig: inschatten van de maatschappelijke noodzaken en het ontwikkelen van antwoorden hierop, uitwerken, aansturen, aanbieden, uitvoeren van het hulpverleningsaanbod en planmatig werken.
- 📌 Verbindend: we hechten veel belang aan de leefomgeving, indien mogelijk aan het herstellen ervan, de aandacht voor het sociale netwerk.
- 📌 Niet loslaten: manier van helpen die de klanten aanmoedigt en waardeert, hen inschakelt in het hulpverleningsproces en de hulp kadert in de (gezins)omgeving.
- 📌 Doe gewoon: in de taal van de klant, rechtdoor en planmatig werken, loslaten van eigen, persoonlijke overtuigingen en normen.

Deze code schept een referentiekader en houvast voor een integere en kwaliteitsvolle invulling van de specifieke opdracht die de personeelsleden van gemeenschapsinstellingen vervullen in de hulpverlening aan jongeren en hun context, maar ook in contacten met alle professionele derden die betrokken zijn bij de werking van de gemeenschapsinstellingen.

De deontologische code is een combinatie van een ethische code en een gedragscode. Een ethische code drukt de waarden uit waarvoor de organisatie staat, een gedragscode bepaalt de normen en regels waaraan personeelsleden zich moeten houden. Onder meer door zijn gemengd karakter zal een code nooit volledige duidelijkheid verschaffen. In de praktijk zullen waarden en normen leiden tot dilemma's die binnen de beslissingsruimte van het personeelslid of het team kunnen worden opgelost. Voor alles een concrete regel maken, beperkt het persoonlijk appél en duwt de organisatie in een voornamelijk controlerende benadering die te eenzijdig en niet gewenst is.

Dit betekent uiteraard niet dat deze deontologische code een vrijblijvende tekst is. Een geïmplementeerde code maakt het mogelijk om personeelsleden te wijzen op hun

verantwoordelijkheid. De afdeling Gemeenschapsinstellingen verwacht dat de code gekend is en dat personeelsleden doordrongen zijn van de inhoud ervan. Op die manier biedt de code een openheid en een taal om mensen aan te spreken.

1. Betrouwbaarheid

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

Gerelateerde kernwaarden van Jongerenwelzijn: 'integer', 'deskundig' en 'doe gewoon'.

Betrouwbaar zijn en zich integer opstellen zijn bijna synoniemen. Het één is onlosmakelijk verbonden met het ander. Om bepaalde situaties op een betrouwbare en dus integere manier te kunnen benaderen, is deskundigheid een belangrijke voorwaarde. Dit geldt in het bijzonder voor het beroepsgeheim.

'Doe gewoon' en betrouwbaarheid raken elkaar in de betekenis van rechtdoor en planmatig werken en het kunnen loslaten van eigen, persoonlijke overtuigingen en normen.

1.1 INTEGRE werkhouding

1.1.1 Voorbeeldfunctie

Een soepele maar efficiënte werking en een professionele uitstraling zijn enkel mogelijk als iedere medewerker zijn of haar taak op een integere manier uitvoert. Dit houdt in dat je steeds een correcte houding aanneemt.

Een integere werkhouding aannemen, betekent dat je een voorbeeldfunctie hebt, zowel ten aanzien van jongeren en hun context als van collega's¹. Je respecteert de geldende wetten en decreten. Je neemt geen kwetsende, denigrerende of aanstootgevende houding aan en je bent correct in je voorkomen en je taalgebruik ten opzichte van iedereen met wie je in contact komt. Je bent steeds eerlijk en respectvol in de omgang met anderen. Van de personeelsleden wordt steeds een houding verwacht die de eigen waardigheid en die van anderen niet in het gedrang brengt.²

¹ Collega's: dit zijn alle personeelsleden binnen de gemeenschapsinstellingen, zowel binnen pedagogie en onderwijs als logistiek.

² Minimaal betekent dit dat je beschikt over een getuigschrift van goed zedelijk gedrag (model 2).

De kwaliteit van het werk wordt in hoge mate bepaald door het professionele gedrag van mensen. Dit houdt in dat je over voldoende theoretische kennis, de nodige praktische vaardigheid en de fysieke en psychische gezondheid beschikt om het werk op een professionele wijze uit te voeren.

Op vlak van kledij en schoeisel moet je rekening houden met de veiligheid van jezelf en van anderen. Kledij en schoeisel mogen in geen geval de uitoefening van je job hinderen. Je kleding, haardracht en algemeen voorkomen zijn verzorgd en niet provocerend.

1.1.2 Emotionele afstand en nabijheid

Binnen de teamwerking is het belangrijk dat je steeds de communicatie met de andere personeelsleden toelaat over je eigen relatie met de cliënt. De openheid die je op deze manier creëert, helpt er mee voor zorgen dat je een werkrelatie met een evenwichtige balans tussen afstand en nabijheid opbouwt. Ook binnen het multidisciplinair samenwerken³, is het belangrijk dat er open en duidelijk gecommuniceerd wordt over individuele dossiers. Dit betekent dat alle disciplines moeten kunnen beschikken over de informatie die nodig is voor een integrale begeleiding en behandeling van de jongere en zijn context.⁴

De contacten met de cliënten en hun context zijn gebaseerd op een professionele basishouding waarbij een gezond empathisch evenwicht wordt bewaard. Je houdt rekening met je eigen grenzen en deze van de cliënt, m.a.w. je neemt een integere werkhouding aan. Deze contacten moeten een meerwaarde betekenen voor de cliënt. Je communiceert hierbij met een duidelijk onderscheid tussen objectieve gegevens en eigen standpunten, gevoelens of hypothesen.

1.1.3 Loyauteit in relatie tot het beleid

Integriteit betekent dat je de nodige loyauteit aan de dag legt ten aanzien van het beleid. Het belang van de organisatie staat daarbij centraal.

De waarde 'doe gewoon' van Jongerenwelzijn zit hierin duidelijk verweven. 'Doe gewoon' betekent onder andere dat je jouw persoonlijke overtuigingen en normen kan loslaten. Het naleven van deze waarde is noodzakelijk om je op een loyale manier achter beleidsbeslissingen te kunnen scharen.

Je onderschrijft de opdracht van Jongerenwelzijn als een gezamenlijke opdracht voor alle personeelsleden samen: "Wij verzorgen de best mogelijke dienstverlening aan de jongeren en hun context. Wij bereiden het beleid voor, voeren het loyaal uit en evalueren de effecten ervan. Hiervoor zetten wij onze middelen doelmatig in."

³ Multidisciplinariteit : hiermee worden de verschillende disciplines binnen de instelling bedoeld, met name de psychosociale dienst, de leefgroepen, het onderwijs, de medische dienst, therapeuten, het inreach- of outreachteam ...

⁴ De manier waarop deze informatie uitgewisseld wordt tussen de personeelsleden die verantwoordelijk zijn voor de begeleiding en behandeling van de jongere, wordt besproken in 1.2. Integriteit en deskundigheid in relatie tot beroepsgeheim.

Zodra de Vlaamse regering, de leiding van het agentschap, de afdeling, de instelling of de campus een beslissing heeft genomen, schaar jij je erachter en voer je die snel, efficiënt en plichtbewust uit, met inachtneming van de geldende regelgeving. Ook ben je loyaal in je communicatie over de dienst of de instelling ten aanzien van de buitenwereld. Belangrijk is hier het verticale tweerichtingsverkeer. Dit betekent dat beslissingen van het beleid niet alleen loyaal worden uitgevoerd, maar dat er ook een signaalfunctie bestaat van de werkvloer naar het beleid (bottom-up).

1.1.4 Middelengebruik

Je bent niet onder invloed van alcohol of drugs bij aanvang van de dienst. Tijdens de dienst gebruik je geen alcohol of drugs.

Bij feesten en sociale gelegenheden kan de directie aan het personeel een voorafgaande afwijking toekennen voor een beperkt gebruik van alcohol onder strikte voorwaarden:

-  Het tijdstip en de tijdsduur moeten duidelijk worden afgesproken ;
-  Er moet altijd ook niet-alcoholhoudende drank aangeboden worden ;
-  Wie een voertuig bestuurt, houdt uiteraard rekening met het geldende verkeersreglement ;
-  Toestemming van de directie is altijd vereist.

Medicatiegebruik dat een zichtbaar nefaste invloed uitoefent op de dienstuitvoering moet worden vermeden. Indien dergelijk medicatiegebruik echter medisch noodzakelijk is, wordt in overleg met de directie naar een passende oplossing gezocht.

Roken gebeurt op daartoe voorziene plaatsen en niet in het bijzijn of zicht van geplaatste jongeren, tenzij op gezamenlijke rookmomenten.

Indien je wordt geconfronteerd met middelenmisbruik, vind je als bijlage meer concrete richtlijnen voor interventies (zie bijlage 5.2. Interventies bij middelenmisbruik).

1.1.5 Communicatie

1. Gebruik van communicatiemiddelen

Communicatiemiddelen worden op een eerlijke en integere wijze gebruikt, volgens de behoefte van de dienst. Er wordt geen ongeoorloofd gebruik gemaakt van uitrusting en materiaal van de Vlaamse Overheid voor privédoeleinden. Je gebruikt geen internettoepassingen die niet nodig zijn voor de uitoefening van je job zoals chatten, facebook, blogs, opzoeken van informatie met privédoeleinden ...

Als er een gegrond vermoeden bestaat van ongeoorloofd gebruik van elektronische middelen kan het lijnmanagement controles (laten) uitvoeren op het e-mail-, intranet- en internetgebruik (zie bijlage 5.4. Maatregelen en controle van het gebruik van internet, e-mail en prikboards)

http://intra.vlaanderen.be/communicatie/intern/gedragscode/maatregelen_en_controle/index.html).

Spring voorzichtig om met je wachtwoord om misbruiken op jouw account te voorkomen.

(zie bijlage 5.5. Omzendbrief ICT/2004/02 van 25 juni 2004: gedragscode voor gebruik van internet, e-mail en prikborden

<http://www2.vlaanderen.be/personeel/statuten/rondzendbrieven/rondzendbrieven/2004/printversie/OMZ ICT 2004 2.pdf>).

2. Persafspraken

Het agentschap Jongerenwelzijn wil dat de pers een eenduidige boodschap de wereld instuurt. De communicatieverantwoordelijke van Jongerenwelzijn is de coördinator en het aanspreekpunt inzake perscontacten. Als een journalist jou contacteert, geef je de gegevens van die persoon door aan de communicatieverantwoordelijke.

Je mag er doorgaans van uitgaan dat een journalist niet in de eerste plaats uit is op jouw persoonlijke mening. Hij wil gewoon weten hoe het met een bepaald dossier staat of hoe Jongerenwelzijn tegen een bepaald probleem aankijkt.

Dat neemt niet weg dat je in de pers een persoonlijk standpunt kunt vertolken. Je moet dan wel duidelijk maken dat je in eigen naam spreekt (zie bijlage 5.3. Interne persnota 'Help de pers belt').

1.1.6 Materiaalbeheer en veiligheidsbewustzijn

Je draagt zorg voor materiaal, voertuigen, lokalen en software die ter beschikking worden gesteld vanuit de instelling alsof het je eigen materiaal is. Je voert zelf eenvoudige herstellingen of onderhoudstaken uit, voorkomt beschadigingen en vermijdt onnodige kosten en verspilling. Je treft de nodige maatregelen om diefstal, misbruik of beschadiging van het materiaal te voorkomen. Je bent je hierbij te allen tijde bewust van het doelpubliek geplaatst in de voorziening en de extra waakzaamheid die daarbij wordt gevraagd (bv. op vlak van kledij, het opbergen van scherpe en gevaarlijke voorwerpen, het bewaren van persoonlijke goederen, sleutels ...).

Verlies of diefstal wordt zo snel mogelijk door iedereen die ze vaststelt bij de directie gemeld.

Veiligheid is één van de basisvoorwaarden voor onze werking en vraagt een bijzondere en blijvende aandacht en alertheid van alle personeelsleden. Een draaiboek met veiligheidsprocedures is voorhanden op elke campus. Je wordt geacht deze procedures te kennen en te onderhouden.

1.1.7 Gebruik en beheer van voedsel

Ook met voedsel ga je op een integere manier om. Je waakt erover dat voedsel niet overbodig wordt aangekocht en je gooit het niet weg als het nog bruikbaar is. Voedsel wordt tijdig afgehaald en juist opgeslagen. Als je mee-eet met de jongeren behandel je het voedsel met respect, zie je toe op mogelijke verspilling en stel je geen buitensporige eisen inzake aanbod en kwaliteit. Als je eigen voedsel en drank meebrengt, nuttig je die zaken niet in het bijzijn of zicht van de jongeren. Je eigent je voor de jongeren geleverde voeding niet exclusief toe.

1.1.8 Giften en geschenken

Het is niet toegestaan om relatiegeschenken te aanvaarden of deel te nemen aan activiteiten die door privépersonen worden betaald, tenzij dit past in het kader van een normale professionele verhouding en in het teken staat van het algemeen belang van de organisatie.

Wanneer je een relatiegeschenk aanvaardt of op een uitnodiging van een derde wil ingaan, meld je dit aan je hiërarchische overste, binnen een open en volwassen relatie.

Bij het aanvaarden van een geschenk of uitnodiging, stel je jezelf volgende vragen:

-  Omwille van welke redenen wordt jou iets gegeven?
-  Op welk moment en in welke situatie wordt dit jou aangeboden?
-  Bestaat het risico dat er een tegenprestatie wordt verlangd (of bestaan verwachtingen daartoe)?
-  Past het aanvaarden van het geschenk of de uitnodiging in het kader van een normale professionele relatie?

Deze overwegingen zijn noodzakelijk opdat jouw objectiviteit niet in het gedrang zou komen en je niet tot een wederdienst zou kunnen worden verplicht. Door open communicatie kan je voorkomen dat je later in de problemen zou komen binnen deze relatie.

1.2 INTEGRITEIT en DESKUNDIGHEID in relatie tot beroepsgeheim

Het beroepsgeheim houdt in dat je de plicht en het recht hebt om zaken geheim te houden die je louter door professionele bezigheden verneemt of in het bezit krijgt en die vertrouwelijk zijn⁵. Elk personeelslid binnen de gemeenschapsinstelling (binnen pedagogie, logistiek of onderwijs) is gebonden door het beroepsgeheim op grond van artikel 7 van het decreet van 7 maart 2008 inzake de bijzondere jeugdbijstand.

Het beroepsgeheim is een ingewikkelde materie. Gelet op de specifieke context van de gemeenschapsinstellingen i.c. gerechtelijke hulpverlening is het geen sinecure om adequaat te reageren op vragen naar vertrouwelijke informatie over jongeren.

De afdeling Gemeenschapsinstellingen verwacht dat je op een integere en deskundige manier met het beroepsgeheim omspringt. De Leidraad beroepsgeheim (bijlage 5.6) helpt je hierbij.

⁵ Ondersteuningsstructuur Bijzondere Jeugdzorg vzw, "Beroepsgeheim. We zwijgen erover", powerpoint studiedag, Antwerpen 14 oktober 2008.

1.3 DOE GEWOON en laat een ander 'gewoon' doen

1.3.1 Gelijkheid en discriminatie

Het gelijkheidsbeginsel vormt een centraal element in je opdracht. Dit betekent dat je verschillende personen in gelijkaardige situaties op een gelijkwaardige manier behandelt. Dit betekent niet dat je geen rekening hoeft te houden met individuele verschillen.

Iedere vorm van discriminatie is uit den boze. Je laat je bij de uitoefening van je functie tijdens intercollegiale contacten en contacten met klanten⁶ niet beïnvloeden door filosofische, politieke of religieuze overtuigingen, door seksuele geaardheid, geslacht, ras of herkomst, burgerlijke staat, leeftijd, taal, gezondheidstoestand, handicap, fysieke kenmerken of delictgeschiedenis.

1.3.2 Scheiding werk en privé

Iedereen heeft zijn eigen levensbeschouwelijke keuzes, politieke overtuigingen en visies. Indien nodig kan je deze op een neutrale manier verwoorden naar klanten en collega's. Het is hierbij niet de bedoeling dat je de ander tracht te beïnvloeden.

Je probeert zoveel mogelijk te voorkomen dat privébelangen de objectiviteit van je taakuitvoering beïnvloeden. Jouw engagement in een vereniging of politieke partij, bijvoorbeeld, kan geen weerslag hebben op de objectiviteit waarmee je jouw taken uitvoert. Het is bijvoorbeeld ook verboden om handel te drijven met minderjarigen indien daarbij sprake is van persoonlijk voordeel of winstbejag.

Net zoals je zelf je privésfeer gescheiden houdt van je werk, respecteer je ook het privéleven van je collega's en de grenzen die zij daarbij voor zichzelf trekken.

1.3.3 Taalgebruik

Je mondeling en schriftelijk taalgebruik getuigt van respect voor de ander. Je weert kwetsend taalgebruik, vrijpostigheden en misplaatste uitspraken. Je bewaart je zelfbeheersing en vermijdt elke vorm van vijandig, agressief, provocerend, minachtend of vernederend taalgebruik.

2. 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 persoonlijk belang is.

⁶ Hieronder verstaan we enerzijds de cliënten (de geplaatste jongeren en hun context) en anderzijds de diensten, bedrijven en instellingen waarmee we samenwerken.

Gerelateerde kernwaarden van Jongerenwelzijn: 'doe gewoon', 'teamspirit' en 'open'.

Samenwerken is het basissenmerk van een **goede teamspirit**. Om samen te werken, is het belangrijk om in een **open sfeer** te kunnen communiceren met elkaar. **Gewoon doen** betekent jezelf blijven en toch je eigen persoonlijke overtuigingen kunnen achterwege laten in je relatie met collega's.

2.1 TEAMSPIRIT: samen werken aan een positieve werksfeer

Het creëren en handhaven van een positieve werksfeer is een permanente bezorgdheid van iedereen. Door elkaar te respecteren in de dagelijkse omgang en ongewenst gedrag achterwege te laten, kan iedereen hiertoe bijdragen.

2.1.1 Beschikbaarheid

Teamspirit begint bij de elementaire houding dat je je beschikbaar opstelt. Beschikbaarheid betekent in de eerste plaats het alert aanwezig zijn daar waar de dienst moet worden uitgevoerd en het besteden van de diensttijd aan dienstzaken. Op die manier bevordert je een goede samenwerking met collega's. Verder betekent dit ook dat je aanspreekbaar en beschikbaar moet zijn voor diegenen die een beroep doen op jouw diensten.

Je geeft blijk van goede wil en flexibiliteit om een continuïteit van diensten te verzekeren. Er moet bij deze aandacht worden geschonken aan evenwicht en complementariteit, zodat lusten en lasten billijk verdeeld zijn. Je kan - wanneer de nood zich aandient - thuis worden opgebeld.

2.1.2 Loyauteit in relatie tot collega's

Eerder werd al het belang van een loyale houding ten aanzien van het beleid en de organisatie onderstreept. Binnen de kernwaarde 'teamspirit' is het van centraal belang ook de nodige loyauteit aan de dag te leggen ten aanzien van je collega's.

In je samenwerking met collega's binnen en buiten je afdeling moet je in een open dialoog⁷ en een opbouwende sfeer⁸ naar resultaten toewerken.

⁷ Open dialoog / open communicatie :

- je streeft naar duidelijke en respectvolle communicatie. Dat betekent o.m. dat je het juiste moment en de juiste plaats kiest om te communiceren. Je staat open voor de mening van de andere ;
- je kan en durft je mening zeggen tijdens vergaderingen en overleg, en kan en wil daarvoor ook verantwoordelijkheid opnemen ;
- je spreekt collega's rechtstreeks aan om zo knelpunten uit te klaren.

⁸ Opbouwende sfeer : er wordt van je verwacht dat je met iedereen tracht samen te werken en dat het algemeen belang primeert op het persoonlijk belang.

Je brengt collega's niet in diskrediet bij klanten en andere personeelsleden door te roddelen of openlijk discussies te voeren over hun functioneren. Je bent voorzichtig met informatie uit de persoonlijke levenssfeer van collega's. Je geeft hierover in principe geen informatie vrij. Je luistert actief naar de mening van collega's, geeft ruimte voor inspraak en discussie en formuleert een eigen mening.

Je bent aanspreekbaar en loyaal tegenover je collega's. Terechtwijzingen gebeuren niet in het bijzijn van andere personeelsleden of klanten.

Zodra een beslissing is genomen, schaaft iedereen uit het team zich daarachter en voert deze efficiënt uit. Wanneer in team een beslissing wordt genomen, wordt van jou verwacht dat je deze gezamenlijk 'draagt' en nakomt. Ook de kernwaarde 'doe gewoon' van Jongerenwelzijn speelt hier een belangrijke rol. Je kan je eigen overtuigingen loslaten en je zo maximaal inzetten voor de genomen groepsbeslissingen.

2.1.3 Steun en zorg verlenen

Het is ieders verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor het welzijn van collega's. Dit betekent dat je er oog voor hebt of collega's zich goed voelen binnen hun professionele situatie. Je biedt jouw hulp aan wanneer je merkt dat een collega het moeilijk heeft. Je zoekt naar oplossingen om het probleem aan te pakken. Je doet je uiterste best maar verliest ook de zorg voor jezelf en je eigen functioneren niet uit het oog. Je gedragen weten door collega's, draagt bij tot een positieve teamspirit.

Wat een collega jou in vertrouwen vertelt, wordt met discretie behandeld. Ook wat onder de vorm van intervisie verteld wordt, vraagt deze discretie. Indien nodig kan je beroep doen op de **vertrouwenspersoon** (zie bijlage 5.7 Vertrouwenspersonen).

Collega's waarderen elkaar en leidinggevend en waarderen hun personeel voor hun inzet. Je kunt elkaar wel verbeteren door op een gefundeerde manier feedback te geven. Wanneer je iemand kritisch benadert, doe je dit zonder aanvallend te worden en met respect voor elkaars eigenheid. Je bent je steeds bewust van je persoonlijke gevoelens, ervaringen, visies en waardeoordelen en tracht er voor te zorgen dat deze geen invloed hebben op het constructief omgaan met collega's. Leidinggevend en hebben hierin een signaalfunctie.

Het is ieders verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor het welzijn van collega's na incidenten. Je probeert constructief tussen te komen. Ook als je geen interventies kan doen, wordt verwacht dat je discretie in acht neemt. Zo nodig wordt de vertrouwenspersoon ingeschakeld. Reflecties over een incident in de context van intervisie blijven strikt vertrouwelijk.

Contact met een collega die om persoonlijke omstandigheden niet kan werken, gebeurt met de vereiste omzichtigheid. Indien de betrokkene aangeeft geen behoefte te hebben aan ondersteunend of werkgerelateerd contact, wordt dit gerespecteerd.

Bij belangrijke mededelingen (bijvoorbeeld sterfgeval) zorgt de directie in overleg met het betrokken personeelslid dat het nodige gebeurt om collega's daarover te informeren.

Je schenkt aandacht aan begeleiding en opleiding van nieuwe personeelsleden. Hiertoe worden op campusniveau kwaliteitsnormen gegeven. Je hebt ook een voorbeeldfunctie ten aanzien van nieuwe personeelsleden. Nieuwe personeelsleden stellen zelf actief vragen om zich zo goed mogelijk in te werken.

Pesten, stalken en ongewenst seksueel gedrag worden niet getolereerd. Het is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de leidinggevende om eventuele gevallen van pesten, stalken of ongewenst seksueel gedrag bespreekbaar te maken met (een) betrokken personeelslid/leden met het oog op het zoeken van een oplossing voor het probleem. Indien je zelf het slachtoffer bent van pesten, stalken of ongewenst seksueel gedrag, hier getuige van bent of weet van hebt, kan je beroep doen op de **vertrouwenspersoon**. Je kan ook beroep doen op een centraal meldpunt (zie bijlage 5.8. Wat is de rol van Spreekbuis ?

www2.vlaanderen.be/personeelsbeleid/informatie/Spreekbuis/info/index.htm ; zie bijlage 5.5. Gedragscode voor het gebruik van internet, e-mail en prikborden in Omzendbrief ICT/2004/02 van 25 juni 2004, p. 6 ; zie bijlage 5.10. DVO/BZ/P&O/2009/7 betreffende ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk

<http://www2.vlaanderen.be/personeel/statuten/rondzendbrieven/index.htm>).

2.2 Via OPENheid een transparante werkrelatie creëren

2.2.1 Familiale en intieme relaties op het werk

Familiale relaties op het werk

Een open sfeer is cruciaal binnen een team. Daarom worden familieleden bij voorkeur niet aan eenzelfde leefgroep of dienst toegewezen. Hierbij wordt ook aan de scheiding werk en privé gedacht.

Omdat een leidinggevende een functie bezit die zowel een evaluerend als corrigerend karakter heeft, geniet het de voorkeur om familieleden niet in een rechtstreeks hiërarchische verhouding te laten functioneren. Zo is favoritisme uitgesloten.

Van nieuwe personeelsleden wordt verwacht dat ze openlijk over een familiale relatie communiceren.

Intieme relaties op het werk

Intieme relaties tussen personeelsleden kunnen, binnen een team of teamoverschrijdend, groeien. Belangrijk is dat iedereen in die gevallen de nodige professionaliteit bewaart en ook blijft bijdragen aan een positieve groepssfeer.

Wij vragen betrokken personeelsleden om het bestaan van een dergelijke relatie bekend te maken aan de leidinggevende en om te allen tijde communicatie daarover toe te laten. De haalbaarheid of wenselijkheid van het professioneel samenwerken kan door de leidinggevende worden bevraagd en herbekeken.

Houding van personeelsleden t.a.v. deze relaties

Mensen die familiale of intieme relaties hebben op het werk, hebben hetzelfde recht op privacy van de persoonlijke leefsfeer als anderen. Als collega communiceer je rechtstreeks met de persoon tot wie je boodschap is gericht. Indien deze persoon niet beschikbaar is, spreek je geen familielid of partner aan. Er wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen werk en privé. Het is aan de betrokken personen zelf om informatie uit hun privésfeer al dan niet mee te delen. Indien je over dusdanige informatie beschikt, ga je ervan uit dat dit aan jou vertrouwelijk is verteld.

2.2.2 Relaties met (ex-)cliënten

Intieme relaties tussen personeelsleden en geplaatste minderjarigen of minderjarigen die onder toezicht van de jeugdrechtsbank staan, worden in geen geval getolereerd. Ook bij jongeren die geen band hebben met de jeugdrechtsbank of bij hun meerderjarigheid wordt het afgeraden intieme relaties met hen te onderhouden.

Contacten met een jongere na zijn vertrek uit de instelling kunnen in principe enkel in het kader van vervolghulpverlening. Over deze contacten communiceer je openlijk en overleg je met je team en de leidinggevende.

Indien een personeelslid in de onmiddellijke omgeving van het domicilie van een cliënt woont of de cliënt kent, brengt hij de leidinggevende hiervan op de hoogte. In overleg met de leidinggevende wordt bekeken of dit gegeven impact heeft op zijn professioneel functioneren en worden eventueel passende maatregelen genomen.

Als je informatie geeft over je eigen persoonlijke levenssfeer, weeg je af of hierbij het welzijn van de jongere nog centraal staat. Je neemt dus een professionele houding aan en vertrekt steeds vanuit je functie in relatie tot de cliënt.

2.2.3 Wat als samenwerken moeilijk loopt ?

Wanneer de samenwerking moeilijk loopt, tracht je hierover open met elkaar te communiceren. Wanneer deze onderlinge communicatie spaak loopt ondanks eigen inspanningen om tot een oplossing te komen, moeten de hiërarchische niveaus stap voor stap gevolgd worden, zonder stappen over te slaan.

Stel je in je functie misbruiken of nalatigheden vast, dan probeer je die onmiddellijk te stoppen. Je brengt de leidinggevende op de hoogte, die aan jou de verdere manier van afhandeling duidelijk maakt.

Strafrechtelijke misdrijven meld je eveneens aan je directie, die vervolgens de procureur des Konings verwittigt. Reageert deze niet op je melding of is er kans dat hij of zij zelf bij de feiten is betrokken, dan moet je zelf de procureur verwittigen.

Artikel II. 2. § 2 van het Vlaams Personeelsstatuut voert een bescherming in voor de 'klokkenluiders'. De bescherming van deze 'klokkenluiders' houdt in dat personeelsleden niet kunnen onderworpen worden aan een tuchtstraf of een andere vorm van openlijke of

verdoken sanctie (zoals ontslag, ontneming van bevoegdheden, verwijdering van de dienst, overplaatsing naar een andere dienst of via de evaluatie), om de enkele reden dat ze nalatigheden, misbruiken of misdrijven aangeven of bekendmaken (zie bijlage 5.9. Uittreksel uit het raamstatuut van 13.01.2006).

3. Voortdurend verbeteren

Definitie: Voortdurend verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de entiteit, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen.

Gerelateerde kernwaarde van Jongerenwelzijn: 'deskundig'.

Om deskundig te zijn, moet je voortdurend willen verbeteren.

Je hebt het recht maar ook de plicht om je kennis en vaardigheden bij te werken zodat jij je taken op een deskundige manier kunt uitoefenen. Je krijgt de mogelijkheid om via vorming en door eigen inspanningen kennis en vaardigheden te vergroten. Jongerenwelzijn reikt je daartoe de nodige middelen en kansen aan op team- en individueel niveau.

Jij toont je leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie. Je ontwikkelt je deskundigheid binnen de eigen functie en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken. Je leert over andere vakgebieden, methodes en technieken en werkt actief mee aan het verbeteren van de werking van de entiteit.

Je anticipeert op richtlijnen en kwaliteitsnormen op het niveau van de instelling of de afdeling om aan toekomstige uitdagingen te beantwoorden en je stimuleert het voortdurend verbeteren bij anderen. Concreet betekent dit bijvoorbeeld dat je je professioneel handelen vorm geeft uitgaande van kennis en praktische vertalingen van de implementatieplannen die op afdelingsniveau zijn neergelegd en die betrekking hebben op het onderwijs-, pedagogisch en logistiek proces. Je volgt ook nauwgezet de procedures die zijn vastgelegd op vlak van veiligheid, isoleren van jongeren, uitvoeren van controles, inzagerecht, elektronisch dossier etc.

We verwijzen in dit verband naar *PLOEG*⁹ als een relevante werkmethode, waarin je met je leidinggevende afspraken maakt over wat precies van je wordt verwacht in het komende werkjaar.

⁹ PLOEG staat voor : **P**lannen en het maken van duidelijke afspraken, **L**eidning geven en leiding krijgen, **O**pvolgen en ondersteunen, **E**valueren en **G**ewaardeerd worden.

4. Klantgerichtheid

Definitie: Met het oog op het dienen van het algemeen belang, de legitieme behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren.

Kernwaarden van jongerenwelzijn: 'engagement', 'niet loslaten' en 'verbindend'.

Klantgerichtheid impliceert dat je je volop **engageert** voor al je klanten, dat je in hen investeert, hen kansen biedt en dus **niet loslaat**. Je hebt ook een **verbindende** rol tussen verschillende (soorten) klanten.

Binnen de gemeenschapsinstellingen bestaat een belangrijk deel van onze klanten uit de geplaatste jongeren en hun context. Dit deel van onze klanten noemen we onze *cliënten*. Zij moeten worden behandeld zoals al onze andere klanten, namelijk alle diensten, bedrijven en instellingen waarmee we samenwerken. Zij vragen echter nog net dat ietsje 'extra'.

4.1 ENGAGEMENT: het beste van jezelf geven

Engagement kenmerkt zich in eerste instantie door betrokkenheid en het beste van jezelf geven om op een niet aflatende wijze perspectief te bieden aan alle jongeren en hun context.

Je streeft hierbij naar een ervaringsgerichte begeleidershouding, waarbij je vertrouwt op de ontwikkelingskrachten van je cliënten. Je bent op een constructieve, niet veroordelende manier betrokken bij de jongere, ongeacht zijn voorgeschiedenis of feiten. Dit betekent dat je interesse toont in de persoonlijke leefwereld van je cliënten, dat je hun kwaliteiten kunt zien en aandacht voor de jongeren hebt.

4.2 VERBINDEND: gericht op de leefomgeving en het sociale netwerk

Cliënten en hun context informeer en betrek je in het hulpverleningsproces. Je erkent en stimuleert de jongere en zijn context vanuit een contextgerichte visie. Het onderwijs stem je zo goed mogelijk af op het uitstroomperspectief van de jongere.

Je neemt in de contacten met de jongeren en hun context een houding van meerzijdige partijdigheid aan. Het is niet aan ons als hulpverlener om onze voor- en afkeur van leden van de context aan te geven. We luisteren naar alle partijen uit de context van de jongere en trachten hen te begrijpen, om terug te keren naar een centrale positie op evenveel afstand van alle partijen. Bij meerzijdige partijdigheid is het dus belangrijk om je

beurtelings en achtereenvolgens aan de kant te stellen van de belangen van alle betrokken leden van de context, ook de niet-aanwezigen. Meerzijdige partijdigheid betekent ook erkenning geven aan één ieder voor diens inzet en voor het onrecht dat iemand werd aangedaan. Op deze manier kan de jongere openlijk loyaal blijven aan alle leden uit zijn context en is herstel binnen deze relaties mogelijk.

4.3 NIET LOSLATEN om een positieve verandering te bereiken

Je ziet als hulpverlener iedere jongere met zijn of haar specifieke mogelijkheden en beperkingen. Je probeert op deze manier de ontwikkeling van de jongere te optimaliseren. In het opvoedingsproces zoek je naar een adequaat evenwicht tussen sturende¹⁰ en steunende¹¹ vaardigheden.

Je past je verwachtingen aan en je bent flexibel in je doelstellingen en de manier waarop je deze doelstellingen tracht te realiseren. De haalbaarheid van een doelstelling wordt steeds in het multidisciplinair team getoetst aan de context van de ontwikkeling van de jongere, het leefgroepgebeuren, het onderwijs en de instelling als geheel. Rekening houden met de interesses, leefwereld, mogelijkheden en beperkingen van de jongere betekent ook dat je het activiteitenaanbod hieraan aanpast.

Wij luisteren naar de vragen van de verschillende betrokkenen en trachten via de cliëntbespreking of klassenraad tot gemeenschappelijke doelstellingen en acties te komen in het handelingsplan. Genomen beslissingen koppelen wij terug en evalueren wij met alle betrokkenen, zodat bijsturing steeds mogelijk is. Door onze doelstellingen steeds af te toetsen met de cliënt en zijn context - en door onze respectvolle, niet veroordelende houding - vergroten wij de betrokkenheid en zo de intrinsieke wil van de cliënt om actief mee te stappen in het hulpverleningsproces.

'Niet loslaten' impliceert dat je de cliënt telkens opnieuw kansen geeft. Je durft situaties en incidenten op een objectieve manier te bekijken en te kaderen binnen de specifieke achtergrond van de cliënt. Op die manier kan je nadien opnieuw met een open vizier aan de slag met de jongere of met zijn context. We hanteren het principe van de aanklappende hulpverlening: we wachten niet op het initiatief van de ander, maar investeren zelf in contacten met de ander. We doen al het mogelijke om de cliënt te bereiken en te stimuleren.

¹⁰ Sturende vaardigheden : discipline en monitoring.

¹¹ Steunende vaardigheden : positieve betrokkenheid, positieve bekrachtiging en samen problemen oplossen.

5. Bijlagen

5.1 Omzendbrief PEBE/DVO/2006/6

6 juli 2006

Aanhef:

Aan alle personeelsleden van de Vlaamse administratie

Betreft:

Deontologische code voor de personeelsleden van de Vlaamse administratie. Deze omzendbrief vervangt omzendbrief AZ/MIN/98/4 van 1 september 1998.

Deze deontologische code en de aanpassing in vergelijking met de omzendbrief van 1998 (deontologische code voor de personeelsleden van de diensten van de Vlaamse Regering) is het gevolg van de inwerkingtreding van Beter Bestuurlijk Beleid.

De Vlaamse administratie is voortaan anders ingedeeld. De nieuwe structuur van de Vlaamse administratie wordt bepaald in het kaderdecreet Bestuurlijk Beleid van 18 juli 2003 (B.S. 22 augustus 2003).

Bijgaande omzendbrief speelt in op de nieuwe organisatiestructuur van de Vlaamse Overheid en actualiseert het toepassingsgebied van de deontologische code tot alle personeelsleden en managers van de departementen, IVA's en EVA's die in uitvoering van het kaderdecreet Bestuurlijk Beleid werden opgericht. Daarnaast is de deontologische code ook van toepassing op de leden van het secretariaat van strategische adviesraden (zoals bepaald in het decreet van 18 juli 2003 tot regeling van de strategische adviesraden) en het personeel van de administratieve diensten van de Raad van het Gemeenschapsonderwijs (valt binnen het toepassingsgebied van het raamstatuut).

Van deze noodzakelijke wijziging wordt gebruik gemaakt om een tweetal onderwerpen meer te verduidelijken, nl. het omgaan met privébelangen en het aanvaarden van relatiegeschenken en uitnodigingen van derden.

Deze verduidelijkingen hebben vooral tot doel om die aspecten binnen een open en volwassen vertrouwensrelatie te behandelen. Het is belangrijk dat deze onderwerpen bespreekbaar zijn én besproken worden tussen de medewerker en zijn hiërarchische overste, ongeacht het niveau en zonder betutteling. 'Vertrouwen geven, verantwoordelijkheid nemen' vormt daarbij het uitgangspunt.

De medewerkers van de Vlaamse administratie handelen bij de uitoefening van hun takenpakket immers steeds vanuit een sterke waardenbeleving en met het oog op de algemeen erkende waarden van de Vlaamse overheid, nl. betrouwbaarheid & integriteit, samenwerken, voortdurend verbeteren en klantgerichtheid. De waardegebonden

competenties drukken samen een visie uit over hoe de Vlaamse overheid wil werken: met de blik niet gericht op zichzelf, maar op de klanten en de samenleving; niet wispelturig of inconsequent, maar als een betrouwbare en integere partner voor de samenleving.

Met deze deontologische code willen wij u een houvast bieden bij het beleven van die ambtelijke cultuur.

Er werd zeer bewust gekozen voor een korte en vrij algemene formulering. De code is immers van toepassing op alle niveaus en op alle onderdelen van de organisatie, met uiteenlopende taken en verantwoordelijkheden. Het expliciteren van deze code in eigen deontologische regels voor uw eigen entiteit, in samenspraak met alle medewerkers, kan ik enkel ten stelligste aanmoedigen!

1. Loyauteit

De verplichting om uw ambt op een loyale wijze uit te oefenen, is de hoeksteen van deze code.

Loyauteit betekent in de eerste plaats trouw aan en respect voor de democratische instellingen en voor de bestaande regelgeving.

Loyauteit betekent ook dat u de opdracht van de Vlaamse administratie onderschrijft als een gezamenlijke opdracht voor alle personeelsleden samen: "Wij verzorgen de best mogelijke dienstverlening aan de bevolking. Wij bereiden het beleid voor, voeren het loyaal uit en evalueren de effecten ervan. Hiervoor zetten wij onze middelen doelmatig in".

Om die opdracht waar te maken dient iedereen te streven naar een vlotte samenwerking, waarbij het belang van de organisatie centraal staat.

Loyauteit in relatie tot de collega's

U toont initiatief, neemt verantwoordelijkheid en gaat met kennis van zaken te werk. U hebt het recht maar ook de plicht om uw kennis en vaardigheden via vorming bij te werken zodat u uw taken adequaat kunt uitoefenen. Uw chef reikt u daartoe de nodige middelen en kansen aan.

In uw samenwerking met collega's binnen en buiten uw afdeling dient u in een open dialoog en een opbouwende sfeer naar resultaten toe te werken.

Ook met uw chef werkt u loyaal, open en constructief samen. Zodra een beslissing is genomen, schakelt u zich erachter en voert u die snel en efficiënt uit. Die loyauteit tegenover uw chef is niet absoluut. Krijgt u opdrachten die indruisen tegen een hogere rechtsorde, tegen de mensenrechten of tegen strafrechtelijke bepalingen, dan voert u die niet uit en brengt u uw chef van de onverenigbaarheid op de hoogte.

Als chef bent u aanspreekbaar en loyaal tegenover uw medewerkers.

U schakelt de juiste persoon op de juiste plaats in zodat de capaciteiten van iedereen optimaal worden benut. Er wordt van u ook verwacht dat u open en duidelijk communiceert over dienstaangelegenheden en over wat u van uw medewerkers verwacht. U dient uw

medewerkers de middelen te geven die nodig zijn om de doelstellingen te bereiken en u draagt er ook zorg voor dat ze kunnen rekenen op een eerlijke evaluatie.

Loyauteit tegenover de Vlaamse Regering

U werkt constructief en met kennis van zaken mee aan de voorbereiding, en de evaluatie van het beleid van de Vlaamse Regering.

Adviezen, opties en voorstellen formuleert u op basis van een precieze, volledige en praktische voorstelling van de feiten.

Zodra de Vlaamse Regering een beslissing genomen heeft, schaaft u zich erachter, en voert u die snel, efficiënt en plichtbewust uit, met inachtnaam van de geldende regelgeving.

2. Correctheid

Een soepele maar efficiënte interne werking en een professionele uitstraling zijn alleen maar mogelijk als iedere medewerker correctheid als richtsnoer neemt bij zijn of haar taakuitvoering. Dat houdt eerlijkheid in en ook respect in de omgang met anderen.

Eerlijk handelen

Tijdens de diensturen dient u zich volledig aan uw job te wijden. U maakt geen ongeoorloofd gebruik van uitrusting of materiaal van de Vlaamse administratie voor privédoeleinden.

Bij een informatievraag van een collega binnen of buiten uw afdeling bezorgt u snel alle relevante informatie en houdt u geen gegevens achter de hand.

Respect

U toont respect in uw contact met andere personeelsleden, klanten en leveranciers.

U doet of zegt niets wat iemand anders als een inbreuk op zijn of haar waardigheid kan beschouwen.

Ongewenst seksueel gedrag, zowel door middel van woorden als door feitelijke handelingen of gedragingen, is verboden.

Voorkennis

Als personeelslid kunt u weet hebben van mogelijke toekomstige overheidsbeslissingen die de waarde van goederen of terreinen beïnvloeden. Zolang die beslissingen niet zijn bekend gemaakt, mag u geen informatie hierover meedelen aan derden. U gebruikt die voorkennis ook niet om u te verrijken.

3. Klantvriendelijkheid

De burger verwacht als klant van de Vlaamse overheid terecht een klantvriendelijke en professionele dienstverlening. Dat betekent dat u bij klantencontacten hoffelijk dient te zijn en dossiers snel en efficiënt afhandelt.

In elke correspondentie met klanten vermeldt u uw naam, functie en adresgegevens. Zo kunnen ze u gemakkelijk bereiken.

Zowel mondeling als schriftelijk gebruikt u een duidelijke en correcte taal.

In uw contact met klanten geeft u heldere en volledige informatie. Er wordt van u ook verwacht dat u uw afdeling een professioneel imago bezorgt door bekwaamheid en initiatief te tonen.

U bent klanten behulpzaam bij administratieve formaliteiten en verwijst hen door naar de juiste persoon of afdeling als u hen niet kunt helpen.

U handelt dossiers efficiënt en binnen de termijn af. Bent u niet aan een datum gebonden, dan neemt u niettemin een termijn als richtsnoer die u zelf als een goede dienstverlening zou ervaren.

4. Objectiviteit

Het gelijkheidsbeginsel vormt een centraal element in de opdracht van de Vlaamse administratie: klanten en leveranciers hebben het recht om in gelijke gevallen op eenzelfde manier te worden behandeld. Daarom moeten personeelsleden op ieder moment hun objectiviteit bewaren, en hun functie op een onbevangen en neutrale wijze uitoefenen.

Geen discriminatie

Iedere vorm van discriminatie is uit den boze. U laat zich bij de uitoefening van uw functie niet beïnvloeden door filosofische, politieke of religieuze overtuigingen, door seksuele geaardheid, geslacht, ras of herkomst.

Persoonlijke voorkeur en privébelangen

Persoonlijke voorkeuren en overtuigingen of het engagement in een vereniging mogen geen weerslag hebben op de objectiviteit waarmee u uw taken uitoefent.

U probeert zo veel mogelijk te voorkomen dat privébelangen de objectiviteit van uw taakuitoefening kunnen beïnvloeden. Dat is bijvoorbeeld het geval als u zelf of via een tussenpersoon belangen hebt in bedrijven of organisaties die u in uw functie moet beoordelen bij een administratieve procedure. Doet zo'n situatie zich toch voor, dan brengt u uw chef op de hoogte en kan het dossier worden doorgegeven.

Buiten de uitoefening van uw functie mag u geen betaald advies verlenen in dossiers waarbij u zelf professioneel betrokken kunt zijn. Ingeval u buiten de uitoefening van uw functie betaald advies verleent moet u er voor zorgen dat uw adviespraktijk op geen enkel manier verband houdt met de dossiers waar u als personeelslid bij betrokken bent, of onder de bevoegdheid van de dienst waaraan u verbonden bent valt.

Giften en geschenken

U mag van andere personeelsleden of van derden geen enkele gift of ander voordeel vragen

of aanvaarden dat met uw ambt verband houdt (als wederdienst in het kader van de behandeling van een dossier, het verstrekken van informatie of een andere dienstverlening). Zo komt uw objectiviteit niet in het gedrang en kunt u niet tot een wederdienst worden verplicht.

Het is u niet toegestaan om relatiegeschenken te ontvangen of deel te nemen aan activiteiten die door privépersonen worden betaald, tenzij dit past in het kader van een normale professionele verhouding en in het teken staat van het algemeen belang van de organisatie.

Elk personeelslid dat een relatiegeschenk aanvaardt of op een uitnodiging van een derde in wil gaan, meldt dit aan zijn hiërarchische overste, binnen een open en volwassen relatie.

Bij het aanvaarden van een geschenk of uitnodiging wordt rekening gehouden met de volgende factoren:

-  Omwille van welke redenen wordt iets gegeven?
-  Op welk moment en in welke situatie wordt iets aangeboden?
-  Bestaat het risico dat er een tegenprestatie van het personeelslid wordt verlangd?
-  Past het aanvaarden van het geschenk of de uitnodiging in het kader van een normale professionele relatie?
-  Schendt het aanvaarden van het geschenk of de uitnodiging het principe van het algemeen belang van de overheidsdienst?
-  Is het een alleenstaand geval of ontvangt het betrokken personeelslid vaker een geschenk of uitnodiging van dezelfde persoon of organisatie?
-  Zijn er nog personeelsleden van dezelfde dienst of entiteit die geregeld van dezelfde persoon of organisatie een geschenk of uitnodiging ontvangen?
-  Spreekt het personeelslid in kwestie openlijk over het aangeboden geschenk of de gekregen uitnodiging?

Geschenken die ten onrechte werden aanvaard, worden teruggestuurd naar de afzender.

Tussenkomen

Bij tussenkomen van volksvertegenwoordigers handelt u overeenkomstig de richtlijnen die voorgeschreven worden door de Deontologische code van de Vlaamse volksvertegenwoordigers inzake dienstverlening aan de bevolking, die op 22.10.1997 goedgekeurd werd door het Vlaams Parlement. Indien u een tussenkomst krijgt van een volksvertegenwoordiger, gelden in alle gevallen twee basisregels. U behoudt uw objectiviteit en onbevangenheid, en u wijkt niet af van de normale administratieve procedures. Bovendien moet elke tussenkomst opgenomen worden in het administratief dossier. Mondelinge tussenkomen bevestigt u schriftelijk en een kopie van die brief gaat in het dossier.

Ingeval u geconfronteerd wordt met een inmenging van een volksvertegenwoordiger die in strijd is met deze code, wordt u verzocht hiervan binnen de tien dagen melding te maken bij de voorzitter van het Vlaams Parlement. Deze verplichting om tussenkomen op te nemen in het dossier, wordt in de Deontologische code van de Vlaamse volksvertegenwoordigers ook opgelegd voor tussenkomen van politieke mandatarissen en partijfunctionarissen van alle niveaus, vertegenwoordigers van drukingsgroepen en publieke, semi-publieke en particuliere hulpverleners.

5. Zuinig beheer van de middelen

Het is evident dat u als personeelslid van de Vlaamse administratie ten allen tijde waakt over het goed, en dus zuinig, beheer van de middelen die de overheid, o.m. via belastingsgeld, ter beschikking heeft voor de uitvoering van haar diensten.

Om een zekere soberheid na te streven, is het aangewezen dat activiteiten zoals bijvoorbeeld recepties, seminars, colloquia, studiedagen, etc. die worden georganiseerd op initiatief van de Vlaamse administratie, zo veel mogelijk plaatsvinden in gebouwen die tot het patrimonium van de Vlaamse overheid behoren. Omwille van dezelfde reden moet voor de levering van cateringdiensten zo veel mogelijk een beroep gedaan worden op de DAB Catering van de Vlaamse overheid.

Indien hier om bepaalde redenen niet voor gekozen wordt, moet de keuze voor externe dienstverlening vooraf duidelijk en afdoende worden gemotiveerd aan de functioneel bevoegde minister.

6. Spreekrecht en spreekplicht

Als personeelslid hebt u principieel spreekrecht en in een aantal gevallen 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.

Als personeelslid binnen de Vlaamse administratie

U hebt het recht om met collega's, chefs en medewerkers informatie uit te wisselen, ideeën te toetsen en uw standpunt te verdedigen. Zo'n soepele communicatie is ook een plicht, want ze draagt bij tot een goede werking van de organisatie en evenwichtige beslissingen. Genomen beslissingen dient u loyaal uit te voeren, ook al stroken ze niet met uw standpunt.

Ook bij onregelmatigheden geldt de spreekplicht. Stelt u in uw functie misbruiken of nalatigheden vast, dan probeert u die onmiddellijk te stoppen en brengt u uw chef op de hoogte. Strafrechtelijke misdrijven meldt u eveneens aan uw chef, die vervolgens de procureur des Konings verwittigt. Reageert uw chef niet op uw melding of is er kans dat hij of zij zelf bij de feiten is betrokken, dan dient u zelf de procureur te verwittigen.

Als personeelslid tegenover klanten en leveranciers

U hebt het recht om klanten op eigen initiatief informatie te verschaffen. Verzoekt een klant om informatie, dan is het uw plicht om die informatie te bezorgen en toe te lichten.

In uw contacten met klanten en leveranciers vertegenwoordigt u de overheid, en beperkt u zich tot duidelijke objectieve en neutrale informatie over de feiten. Indien u daar persoonlijke opinies wenst aan toe te voegen, moet het voor de klant of de leverancier volkomen duidelijk zijn dat u enkel in eigen naam spreekt.

Als privé-persoon tegenover derden

U bent volledig vrij om te publiceren, voordrachten te houden of op een andere manier als

privé-persoon derden te informeren over de domeinen waarin u als personeelslid ervaring hebt opgebouwd.

U hebt als privé-persoon ook het volste recht om tegenover derden uw politieke overtuiging te uiten en om kritiek te geven op de overheid,

Tegenover de pers

Als iemand van de pers met u contact opneemt over dienstangelegenheden, dan verwijst u hem of haar naar het personeelslid dat binnen uw afdeling of administratie is aangesteld als woordvoerder. Dat neemt niet weg dat u in de pers een persoonlijk standpunt kunt vertolken. U moet dan wel duidelijk maken dat u in eigen naam spreekt.

Geheimhoudingsplicht

Uw spreekrecht wordt beperkt door de plicht om vertrouwelijke informatie geheim te houden voor iedereen die niet bevoegd is om er kennis van te nemen. De geheimhoudingsplicht slaat onder meer op volgende informatie:

gegevens over het interne beraad dat aan een administratieve eindbeslissing voorafgaat zolang die eindbeslissing nog niet is genomen;
medische, fiscale, sociale of andere gegevens uit de persoonlijke levenssfeer van andere personeelsleden of burgers;
vertrouwelijke commerciële, industriële of intellectuele gegevens.

De geheimhoudingsplicht blijft gelden na uw uitdiensttreding. Deze geheimhoudingsplicht is ondergeschikt aan grondwettelijke, wettelijke of decretale bepalingen die u tot spreken verplichten, bijvoorbeeld als u voor de rechtbank moet getuigen.

Geert BOURGEOIS
Vlaams minister van Bestuurszaken,
Buitenlands Beleid, Media en Toerisme

5.2 Interventies bij middelenmisbruik

Rol van de leidinggevende

Wanneer een personeelslid zoveel alcohol of een andere drug heeft gebruikt dat hij op een bepaald ogenblik niet meer normaal kan functioneren op het werk, zorgt de leidinggevende ervoor dat in het belang van de veiligheid van het personeelslid zelf of van derde personen *het personeelslid elke dienstactiviteit onmiddellijk stopt*.

In het kader van de klantvriendelijkheid is dit kordate optreden ook vereist bij functies waarbij er direct contact is met interne of externe klanten.

Als principe wordt gehanteerd dat een eenmalige acute dronkenschap of intoxicatie kan worden beschouwd als ziek worden op het werk. Voor de dag van de feiten wordt geen dag ziekteverlof aangerekend. Bij herhaling kan de leidinggevende beslissen een dag vakantieverlof aan te rekenen.

De leidinggevende *registreert* het probleem rekening houdend met het functioneringsprobleem. De leidinggevende heeft in elk geval, kort na het voorval, een gesprek met het personeelslid over de weerslag op het functioneren in de werksituatie en de reflectie van het disfunctioneren op collega, team of afdeling.

Wanneer het personeelslid een veiligheidsfunctie heeft of in contact komt met klanten, moet de leidinggevende onmiddellijk doorverwijzen naar de arbeidsarts. Dit gebeurt al bij het eerste gesprek. De leidinggevende waarschuwt de arbeidsarts die het personeelslid, via de geijkte procedure, uitnodigt voor een onderzoek.

De leidinggevende neemt, met het oog op een positieve gedragsverandering, de maatregelen die op het niveau van de entiteit zijn afgesproken in het plan van aanpak met betrekking tot alcohol- en drugsmisbruik.

Rol van de personeelsfunctie van de entiteit

De personeelsfunctie van de entiteit (HRM-coördinator) en de aangestelde vertrouwenspersoon kunnen ondersteuning bieden, zowel op verzoek van de leidinggevende als op verzoek van de betrokken medewerker.

Ook de eventuele toepassing van tuchtsancties kan met de personeelsfunctie van de entiteit worden besproken.

De personeelsfunctie van de entiteit en de vertrouwenspersonen bieden verdere ondersteuning door middel van individuele gesprekken met de leidinggevende, het geven van tips, het samen zoeken naar oplossingen en het doorverwijzen van de medewerker

die erom verzoekt naar de sociale dienst, de arbeidsarts of de preventieadviseur psychosociaal welzijn.

Rol van de arbeidsarts

Elk personeelslid kan een afspraak maken voor een onderhoud met de arbeidsarts. De leidinggevende zal het betrokken personeelslid ook wijzen op de mogelijkheden van de arbeidsarts als hulpverlener. De arbeidsgeneeskundige dienst wordt door hem geïnformeerd over de doorverwijzing.

Voor veiligheidsfuncties is het bezoek aan de arbeidsarts voor de betrokken medewerker verplicht. De arts behandelt niet zelf maar verwijst door naar hulpverleners zoals de huisarts of de AA en volgt de behandeling op de voet.

Voor afspraken met de plaatselijke arbeidsarts, kunt u zich wenden tot de contactpersoon voor arbeidsgeneeskunde bij de personeelsfunctie van uw entiteit.

Rol van de Sociale dienst voor het Vlaams overheidspersoneel

Elk personeelslid dat denkt een alcohol- of drugprobleem te hebben, kan op vrijwillige basis een beroep doen op een maatschappelijke assistent van de sociale dienst. De totaalaanpak van de problematiek wordt gewaarborgd. Discretie en vertrouwen zijn absolute basisvoorwaarden voor elke tussenkomst. Indien gewenst kan de hulpverlening zich verruimen naar de privésfeer van de hulpvrager. De maatschappelijke assistent behandelt nooit zelf, maar verwijst door naar externe hulpverleners zoals de huisarts of AA en volgt de behandeling op de voet.

De leidinggevende blijft casemanager en kan steeds beroep doen op de ondersteuning van de maatschappelijk assistenten van de sociale dienst. Hij kan de betrokkene (op vrijwillige basis) doorverwijzen naar de sociale dienst en deze laatste hiervan op de hoogte brengen.

De sociale dienst neemt regelmatig contact op met de leidinggevende om na te gaan in hoeverre de voortgangsbewaking van de betrokkene door de leidinggevende een positieve invloed heeft op het functioneren.

Voor afspraken met de maatschappelijke assistent kan u terecht in het Boudewijngebouw, tijdens een spreekuur op het werk of thuis. U vindt de maatschappelijk assistent van uw regio op de link http://www2.vlaanderen.be/socialiedienst/dienstverlening/lijs_t_maatsch_assist.html

Rol van de preventieadviseur psychosociaal welzijn

Indien het drankmisbruik een storende factor is binnen de werking van een team of afdeling, dan kan een collega, leidinggevende, afgevaardigde van een vakorganisatie e.a. contact opnemen met de preventieadviseur psychosociaal welzijn.

Vragen die kunnen gesteld worden:

- de preventieadviseur psychosociaal welzijn kan gevraagd worden een doorlichting te maken van de stoorzender in het groepsfunctioneren (risicoanalyse op teamniveau) ;
- de preventieadviseur psychosociaal welzijn kan gevraagd worden om een gesprek te hebben met de probleemgebruiker (risicoanalyse op individueel niveau).

De preventieadviseur psychosociaal welzijn spreekt met de vertrouwenspersoon een opvolgingstraject af.

Voor afspraken kan u zich wenden tot de afdeling Preventie en Bescherming in het Boudewijngebouw of via het contactadres op de koepelsite van het extranet.

Externe hulpverleners

Buiten de Vlaamse overheid kan u ook contact opnemen met de druglijn: 078 15 10 20. Daar kunt u telefonisch terecht met uw vragen of problemen rond alcohol en andere drugs (elke werkdag van 12.00 tot 21.00 uur, zaterdag van 15.00 tot 21.00 uur).

5.3 Interne persnota

Help! De pers belt

Wat te doen als u een journalist aan de lijn krijgt

De communicatieverantwoordelijke van Jongerenwelzijn op de hoogte brengen!

Maar zo evident is het vaak in realiteit niet...

... de journalist heeft direct een antwoord nodig. Hij vraagt iets heel lokaal gebonden. Enzovoort ...

In een organisatie als Jongerenwelzijn met buitendiensten in heel Vlaanderen, is het uitermate belangrijk om **intern duidelijke afspraken** te maken over het al dan niet te woord staan van journalisten.

Waarom afspraken over de omgang met journalisten ?

- Om te zorgen dat we als organisatie met een **éénduidige boodschap** naar buiten treden : bv. in West-Vlaanderen geeft men cijfers van 2008 terwijl in Brussel dezelfde journalist cijfers krijgt van 2009.
- Om **misverstanden** te voorkomen: bv. 2 mensen zijn zonder dat ze het weten dezelfde vraag aan het beantwoorden, of nog erger, niemand beantwoordt ze.
- Om journalisten **snel en accuraat** de info te bieden die zij nodig hebben : journalisten worden vaak van het kastje naar de muur gestuurd, wat voor hen frustrerend is vermits zij vaak zeer krappe deadlines hebben.
- Om het journalisten **makkelijker** te maken ons te bereiken doordat er duidelijk 1 coördinator is wat pers betreft.

Nieuws is vaak regionaal gebonden en vaak zullen lokale journalisten dan ook eerder komen aankloppen bij een comité bijzondere jeugdzorg of bellen naar het nummer van een gemeenschapsinstelling. Om toch te zorgen dat we op een gestructureerde manier omgaan met deze vragen, stellen we hiervoor een persprocedure voor.

Interne persafspraken: u wordt gebeld door een journalist...

Als een journalist u belt, mag u er doorgaans van uit gaan dat hij niet in de eerste plaats uit is op uw persoonlijke mening. Hij wil gewoon weten hoe het met een bepaald dossier staat of hoe Jongerenwelzijn tegen een bepaald probleem aankijkt.

1. U meldt de journalist dat **u zijn vraag zal doorgeven** aan de communicatieverantwoordelijke
2. U vraagt en **noteert enkele gegevens**¹²:
 - a. Naam van de journalist + telefoonnummer
 - b. Medium waarvoor hij werkt

¹² In de gemeenschapsinstellingen en De Grubbe wordt een sjabloon voor reportage-aanvragen gehanteerd. Dit is goed en kan zeker behouden blijven. Om alles qua pers centraal te coördineren, is het echter wel aangewezen dat deze aanvragen ook naar de communicatieverantwoordelijke worden gestuurd. Zij bekijkt samen met de directie welke vorm van aftoetsing met het kabinet nodig is.

- c. Over welk onderwerp heeft hij vragen?
 - d. Wat is zijn deadline?
 - e. Voor wanneer moet hij teruggebeld worden?
3. U neemt **telefonisch contact** op met de communicatieverantwoordelijke en zet alle info ook even **op e-mail** met in cc uw leidinggevende, regioverantwoordelijke/ directie GI en afdelingshoofd.
 4. Als u de communicatieverantwoordelijke niet kan bereiken, geeft u de vraag zo snel mogelijk door aan de **regioverantwoordelijke/ directie GI en/of afdelingshoofd**.

En wat gebeurt er nu verder met die vraag?

1. De communicatieverantwoordelijke belt de journalist terug en gaat dieper in op zijn vraag: interview, informatie, reportage ...
2. De communicatieverantwoordelijke beslist **samen de directie** hoe hiermee om te gaan:
 - a. In sommige gevallen kan centraal geantwoord worden op de vraag van de journalist ;
 - b. In andere gevallen, veelal als het om gespecialiseerde info gaat of over zeer lokale vragen, koppelt de communicatieverantwoordelijke terug met u, uw leidinggevende of een andere specialist ter zake. Naargelang het onderwerp kan soms gekozen worden dat beter iemand anders een antwoord geeft ;
 - c. Wanneer er cijfergegevens worden gevraagd over de hulpverlening zullen die altijd in samenspraak met Johan Peeters worden verzameld.
3. Samen met de directie zal bovendien afgewogen worden of de vraag al dan niet met het kabinet moet worden afgetoetst.

Over 1 onderwerp zal ook steeds maar 1 medewerker tegelijk de pers te woord staan. Maar naargelang het onderwerp kan de woordvoerder iemand anders zijn.

Zonder voorafgaandelijke toestemming is het onder geen beding mogelijk dat medewerkers van Jongerenwelzijn zelf het woord voeren in naam van het agentschap. En dit zowel naar pers als bij andere publieke aangelegenheden.

Proactieve melding van mogelijk nieuws

Centraal is het niet altijd makkelijk om een correct en volledig beeld te hebben over alle pers die verschijnt in het hele land. Als u dan ook in de media een bericht opvangt dat volgens u om een reactie van Jongerenwelzijn vraagt, reageer dan niet zelf. Signaleer het bericht aan de communicatieverantwoordelijke. Enkele mogelijke gevallen zijn:

- Een kritisch artikel in een lokale editie of krant
- Lokale beroering rond een bepaalde case of situatie
- Een uitzending over een item uit de bijzondere jeugdzorg op tv of radio

- Interesse van een lokale journalist
- Een melding aan de Jo-lijn dat men “de gazet zal bellen”
- ...

Maar ook **goed nieuws** de wereld insturen, is de taak van de communicatie-verantwoordelijke. Als u in uw dienst een interessant project of ander nieuws te melden hebt, geef dit dan door aan de communicatieverantwoordelijke. Hij/zij bekijkt samen met u de opportuniteit.

Meer info over pers en persbeleid van de Vlaamse Overheid

<http://koepel.vonet.be/nlapps/docs/default.asp?fid=709> (of als de link niet meewil : koepelsite/extranet VO – mijn werkplek – communicatie en informatie – communicatie – communicatiekanalen – persvoorlichting).

Voor vragen: communicatieverantwoordelijke Jongerenwelzijn,
communicatie@jongerenwelzijn.be.

5.4 Maatregelen en controle van het gebruik van internet, e-mail en prikborden

1. Bij klachten

De **dienst Emancipatiezaken** en de **cel interne communicatie** van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap hebben het **recht** om na een klacht van een gebruiker:

- ▮ berichten die niet stroken met de huisregels te verwijderen uit de prikborden ;
- ▮ een uit de hand gelopen discussie in de prikborden af te sluiten ;
- ▮ bij een eerste overtreding van de gedragscode, de persoon in kwestie te herinneren aan de gedragscode. Bij een volgende overtreding van de gedragscode, de eerste evaluator van de overtreder op de hoogte te brengen. Het lijnmanagement treedt dan op met alle gepaste middelen die krachtens het personeelsstatuut gelden.

2. Controlemogelijkheden voor de leidinggevenden

Het **lijnmanagement** kan, onder de volgende voorwaarden, controles (laten) uitvoeren op het e-mail-, intranet- en internetgebruik door het opvragen bij de ICT-dienstverleners en het kennismaken van de gegevens inzake de telecommunicatie die betrekking hebben op de personeelsleden:

De controle kan enkel als doel hebben een ongeoorloofd gebruik zoals gedefinieerd in deze omzendbrief te voorkomen of te beteugelen.

Een controle gebeurt enkel op uitdrukkelijke vraag (via werkaanvraag) van het lijnmanagement onder wie zijn gezag de betrokken personeelsleden staan. Met lijnmanagement worden bedoeld de secretarissen-generaal, directeuren-generaal, afdelingshoofden en gelijkwaardige functies, en wat het personeel op de kabinetten betreft de kabinetschef en de adjunct-kabinetschef.

- ▮ In principe kan er enkel een controle worden uitgevoerd op het gebruik van e-mail, intranet en internet gedurende een periode die start vanaf de datum van de aanvraag. De in het verleden (dit is vóór de datum van aanvraag) ontstane gegevens worden door de ICT-dienstverleners uitsluitend bewaard (gelogd) om de goede werking van het netwerk na te gaan en de goede uitvoering van de ICT-diensten te garanderen.

Een **uitzondering** op voormeld principe geldt indien de wetgever een controle van in het verleden ontstane gegevens toestaat of oplegt. Dat is momenteel reeds zo bij daden van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk. De wetgever heeft, in de Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van werknemers bij de uitvoering van hun werk, de werkgever opgedragen om bij feiten van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag een snel en

onpartijdig onderzoek uit te voeren. Dat onderzoek kan **dus ook** via een controle van **in het verleden ontstane gegevens** gebeuren.

De controle dient beperkt tot de periode noodzakelijk om het doel te bereiken.

De volgende **globale gegevens** kunnen, zonder dat daar een directe aanleiding voor is (doch met inachtneming van alle voorwaarden die hier worden vermeld) worden opgevraagd bij de ICT-dienstverleners:

- o wat het internetgebruik betreft: per entiteit (kabinet, buitendienst, afdeling, administratie, departement, entiteit) een lijst van de bezochte websites alsook de frequentie en het volume van de doorgezonden informatie;
- o wat het e-mailgebruik betreft: per postbus of per gebruiker, het volume van de gedurende een bepaalde periode verzonden en ontvangen e-mailberichten.

De volgende **geïndividualiseerde gegevens** kunnen enkel worden opgevraagd indien er, op grond van bepaalde feiten, bij een vermoeden van ongeoorloofd gebruik door een bepaald personeelslid bestaat:

- o wat het internetgebruik betreft: de door dat personeelslid gedurende een bepaalde periode bezochte websites alsook de frequentie en het volume van de doorgezonden informatie;
- o wat het e-mailgebruik betreft: het aantal door dat personeelslid gedurende een bepaalde periode verzonden e-mailberichten, de grootte van elk bericht en de geadresseerden.

De **werkaanvraag** bevat een uitdrukkelijke verklaring van het lijnmanagement dat er een gegrond vermoeden bestaat van ongeoorloofd gebruik van de elektronische middelen door het betrokken personeelslid.

Merk op

De **inhoud van een e-mailbericht** kan **nooit** worden **vrijgegeven**.

De bovenstaande voorwaarden zijn niet van toepassing wanneer **gerechtelijke autoriteiten** gegevens van een bepaald personeelslid opvorderen in het kader van een opsporingsonderzoek of een gerechtelijk onderzoek.

De bovenstaande voorwaarden zijn evenmin van toepassing voor de kennisname van de gegevens inzake telecommunicatie door de ICT-dienstverleners of de binnen het MVG voor IT bevoegde personen die enkel tot doel heeft de goede werking van het netwerk na te gaan en de goede uitvoering van de **ICT-diensten te garanderen**.

5.5 Omzendbrief ICT/2004/02

25 juni 2004

Betreft: Gedragscode voor het gebruik van internet, e-mail en prikborden. Deze omzendbrief vervangt omzendbrief ICT/2003/01 van 25 maart 2003.

1. Waarom deze gedragscode?

Bij het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap maken zo goed als alle werknemers gebruik van elektronische communicatiemiddelen als e-mail en prikborden.

Opdat u en ik die kanalen op een deontologische en verantwoorde manier zouden gebruiken, is er behoefte aan een duidelijke gedragscode. Die is niet alleen noodzakelijk voor de goede werking van de infrastructuur en omdat de wetgeving dat vereist, maar ook omdat nieuwe media effectief en efficiënt gebruikt moeten worden.

2. De basis van de gedragscode

Deze gedragscode is gebaseerd op bestaande omzendbrieven, interne richtlijnen en geldende wetgeving en vervangt de omzendbrief ICT/2003/01 van 25 maart 2003 met de voorschriften voor het e-mail- en internetgebruik. Vanzelfsprekend baseert de gedragscode zich ook op algemeen gangbare regels over hoe wij op een beschaafde manier met elkaar omgaan. Daarbij staat wederzijds respect centraal.

Omzendbrieven, interne richtlijnen en afspraken

-  deontologische code (omzendbrief AZ/MIN/98/4)
(http://personeel.vlaanderen.be:80/statuten/omzendbrieven_dienstorders/OM_Z_MIN_98_4.htm)
-  integrale kwaliteitszorg – principeverklaring
(<http://intra.vlaanderen.be/kwaliteitszorg/>)
-  het charter van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
(<http://intranet.vlaanderen.be:80/charter/>)
-  het Vlaams Personeelsstatuut (VPS)
(<http://personeel.vlaanderen.be/statuten/ministerie/>)

Wetgeving

-  wet van 30 juli 1981 tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenofobie ingegeven daden
-  wet van 30 juni 1994 betreffende het auteursrecht en de naburige rechten
-  wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk

Overleg

- overleg met de dienst Emancipatiezaken, de cel Interne Communicatie (afdeling Communicatie en Ontvangst), de departementale hoofdredacteurs en de entiteit Sturing en Controle ICT.

3. Structuur van de gedragscode

De gedragscode bestaat uit twee delen: een deel met de huisregels en een deel met de toelichting.

Deel 1: de huisregels

In de huisregels vindt u in een oogopslag een kort en duidelijk overzicht van de regels en aanbevelingen die u in acht moet nemen bij het gebruik van internet, e-mail en prikborden. Daarom zal dit deel door de afdeling Communicatie en Ontvangst het meest worden gebruikt bij de interne communicatie met de gebruikers van e-mail en prikborden. Zo zullen de huisregels, samen met een charter dat aangeeft wat in welk prikbord thuishoort, in ieder prikbord verschijnen.

Deel 2: de toelichting

In de toelichting wordt dieper ingegaan op de huisregels. U krijgt er achtergrondinformatie over:

- wat in omzendbrieven, richtlijnen en de wet wordt omschreven als aanvaardbaar gebruik van elektronische communicatiemiddelen ;
- hoe u omgaat met typische fenomenen die samenhangen met en voortkomen uit het gebruik van e-mail, prikborden en internet in het algemeen ;
- bij wie u terecht kunt met klachten over e-mails en berichten op de prikborden ;
- welke maatregelen het lijnmanagement kan nemen wanneer u deze gedragscode niet naleeft.

4. Gedragscode

4.1 De huisregels

In het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap gelden de volgende huisregels bij het gebruik van elektronische communicatiemiddelen. De regels gelden zowel bij interne als bij externe communicatie.

4.1.1 Opsomming van de huisregels

- Houd u aan de wetgeving. Verstuur geen berichten met de volgende inhoud:

- berichten die obsceen of beledigend zijn ;
 - berichten die in strijd zijn met de openbare orde ;
 - berichten die in strijd zijn met de goede zeden ;
 - berichten die het privé-leven van iemand aantasten ;
 - berichten met discriminerende of xenofobische inslag of die daartoe aanzetten.
- 📌 Respecteer de wet op het auteursrecht (1994). Dat betekent onder meer dat u alleen teksten of afbeeldingen van derden mag verspreiden en gebruiken met de toestemming van de oorspronkelijke auteur. Daarbij moet u zowel de auteursrechten van derden als die van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap respecteren.
- 📌 Plaats geen berichten met commercieel karakter of advertenties voor openstaande betrekkingen buiten de verruimde interne arbeidsmarkt in de prikborden. Meer informatie over de verruimde interne arbeidsmarkt vindt u op: <http://www2.vlaanderen.be/ned/sites/vacatures/via/>.
- 📌 Verstuur geen kettingbrieven of plaats geen kettingbrieven in de prikborden.
- 📌 Verstuur geen virussen of valse virusmeldingen en plaats er geen op de prikborden. Krijgt u er toch een binnen via e-mail, breng dan onmiddellijk de servicedesk op de hoogte (tel.: 3 90 00) en het virusmeldpunt (antivirus@vlaanderen.be).
- 📌 Verstuur geen berichten die bedoeld zijn om mensen te pesten. Pas ook op met sarcasme en cynisme. Een bericht in geschreven vorm kan door een lezer verkeerd geïnterpreteerd worden.
- 📌 Voer geen verhitte discussies via e-mail of de prikborden. Houd het in de discussie bij het onderwerp van het prikbord.
- 📌 Zorg ervoor dat het gebruik van de prikborden of e-mail de infrastructuur niet overbelast.
- 📌 Pas tijdens de uitoefening van uw job dezelfde basisprincipes toe voor e-mailberichten en berichten op de prikborden als bij de gewone briefwisseling of een telefoongesprek.
- 📌 Bij het plaatsen van een bericht op een prikbord of bij het versturen van een e-mail vanaf uw eigen account, maakt u uzelf bekend.
- 📌 Volgens de deontologische code moeten de personeelsleden van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zich tijdens de diensturen volledig aan hun werk wijden. Dat neemt niet weg dat het ministerie aanvaardt dat u bij de uitoefening van uw job recht hebt op privacy en dus in beperkte mate via e-mail en de prikborden privécontacten mag onderhouden met collega's en derden.
- 📌 De dienst Emancipatiezaken en de cel Interne Communicatie van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap hebben het recht om na een klacht van een gebruiker:
- berichten die niet stroken met de huisregels te verwijderen uit de prikborden
 - een uit de hand gelopen discussie in de prikborden af te sluiten
 - de eerste evaluator van een gebruiker die voor een tweede keer tegen deze gedragsregels ingaat, op de hoogte te brengen.

4.1.2 Overzicht meldpunten en belangrijke telefoonnummers

4.1.2.1 Centraal meldpunt 'Spreekbuis'

Bij *Spreekbuis* kunt u terecht met klachten en met vragen over:

-  discriminatie
-  seksisme
-  racisme
-  goede zeden
-  auteursrechten
-  het voeren van verhitte discussies en het bestoken met commerciële berichten (*flaming* en *spamming*)
-  misbruik van de technische infrastructuur
-  pesten
-  stalking.

Telefoon: 0800-92 593

E-mail: Spreekbuis@vlaanderen.be

www2.vlaanderen.be/personeelsbeleid/informatie/Spreekbuis/info/index.htm

4.1.2.2 Virusmeldpunt

Bij het virusmeldpunt kunt u terecht met vragen en meldingen over:

-  virussen
-  nepvirussen of *hoaxes*.

Telefoon: 3 90 00

E-mail: antivirus@vlaanderen.be

<http://ict.vlaanderen.be>

4.1.2.3 Servicedesk

Bij de servicedesk kunt u terecht met al uw vragen of met meldingen van problemen over de ICT-infrastructuur.

Telefoon: 3 90 00

E-mail: servicedesk@vlaanderen.be

<http://ict.vlaanderen.be>

4.1.3 Toelichting bij de huisregels

4.1.3.1. Algemene toelichting

De huisregels werden onder meer opgesteld op basis van het VPS en de deontologische code.

Volgens het VPS moeten de personeelsleden zich tegenover hun meerderen, hun collega's en burgers op een respectvolle manier gedragen. Wij citeren een paar belangrijke passages uit het VPS:

- ¶ VPS, deel III, hoofdstuk 1, artikel. III 1, § 2: *"In de omgang met meerderen, collega's of ondergeschikten en in de contacten met het publiek respecteert de ambtenaar de persoonlijke waardigheid."*
- ¶ VPS, deel III, hoofdstuk 1, artikel. III 3: *"De ambtenaar behandelt de gebruikers van zijn dienst welwillend en zonder enige discriminatie."*
- ¶ Toelichting VPS, artikel. III 1, § 2: *"Ongewenst seksueel gedrag is verboden. Onder ongewenst seksueel gedrag wordt verstaan: elke vorm van verbaal, non-verbaal of lichamelijk gedrag van seksuele aard, waarvan degene die er zich schuldig aan maakt, weet of zou moeten weten dat het inbreuk maakt op de waardigheid van vrouwen en mannen op het werk."*
- ¶ Toelichting VPS, artikel. III 3: *"Iedere vorm van discriminatie is uit den boze. De ambtenaar mag zich in de uitoefening van zijn ambt niet laten beïnvloeden door filosofische, politieke of religieuze overtuigingen, door seksuele geaardheid, geslacht, ras of herkomst."*

Houd bij het gebruik van e-mail en van de prikborden altijd rekening met de volgende principes:

- ¶ Het prikbord is publiek toegankelijk binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en dus ook uw hiërarchische overste of uw evaluator kan uw berichten lezen.
- ¶ De deontologische code bepaalt dat iedere werknemer van het ministerie spreekplicht heeft als hij ernstige onregelmatigheden opmerkt.
- ¶ De deontologische code eist respect voor collega's en verwerpt elke vorm van discriminatie en pesterijen.
- ¶ Als u van binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap elektronische berichten krijgt die niet stroken met de waarden en normen die de deontologische code en het charter voorschrijven, stuurt u het bericht door naar het centrale meldpunt (Spreekbuis@vlaanderen.be) en brengt u uw hiërarchische overste ervan op de hoogte.
- ¶ Als u van buiten het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap elektronische berichten ontvangt waarvan u vindt dat ze niet toelaatbaar zijn, meldt u dat bij *Spreekbuis*. Blijft u dit soort berichten krijgen, probeer dan te achterhalen hoe ze bij u terechtkomen en vraag de verzender u te schrappen van zijn verzendlijst. Als dat niet lukt, breng dan *Spreekbuis* en uw hiërarchische overste op de hoogte.

4.1.3.2 Toelichting bij ongeoorloofde berichten

a. Discriminerende berichten

E-mails of prikbordberichten met tekst of multimedia met racistische, seksistische of algemeen discriminerende inslag, zijn niet alleen ongeoorloofd, maar ook in strijd met de wet van 30 juli 1981 tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenofobie ingegeven daden.

Wat valt onder discriminatie?

Onder discriminatie verstaan we elk onderscheid dat kan leiden tot een ongunstige behandeling op basis van de volgende kenmerken:

- geslacht
- huidskleur
- afstamming, zowel nationaal als etnisch
- seksuele geaardheid
- burgerlijke stand
- leeftijd
- geloof of levensbeschouwing
- huidige of toekomstige gezondheidstoestand
- handicap
- fysieke eigenschap of fysiek kenmerk

De ambtenaar en de wet op racisme en discriminatie

De wet van 30 juli 1981 tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenofobie ingegeven daden maakt een onderscheid tussen burgers en ambtenaren. Voor ambtenaren worden de sancties verdubbeld.

b. Schending van goede zeden

E-mails versturen of prikbordberichten plaatsen met plaatjes, teksten, multimediale bestanden van seksuele aard, in het bijzonder pornografie, pedofilie, bestialiteit, sadomasochisme en necrofilie, en reclame voor diensten van seksuele aard is een aanslag op de goede zeden en dus niet toegestaan.

c. Pesten en stalken

Pesten is vijandig, vernederend of intimiderend gedrag dat steeds gericht is op dezelfde persoon, die meestal niet meer in staat is om zichzelf te verdedigen. De pester heeft op de een of andere manier meer macht dan het slachtoffer. Misschien is hij lichamelijk sterker, beter ter tale, heeft hij een hogere positie of krijgt hij meer steun van een groep. Pesten leidt tot een conflictueuze situatie waarin het risico op uitstoting van de gepeste

vrij groot is.

E-mailberichten en berichten op de prikborden die bedoeld zijn om collega's te pesten, zijn niet toegestaan. Pas ook op met sarcasme, cynisme en plagerijen in e-mailberichten en op de prikborden. Een bericht in geschreven vorm kan door een lezer verkeerd geïnterpreteerd worden.

Meer informatie over pesten en *stalken* vindt u op de site van *Spreekbuis* (<http://www2.vlaanderen.be/personeelsbeleid/informatie/Spreekbuis/info>).

d. Verhitte discussies voeren en het bestoken met commerciële berichten

Verhitte discussies voeren (*flaming*)

Verhitte discussies voeren (*flaming*) is een typisch fenomeen bij het gebruik van e-mail en prikborden. Het komt erop neer dat gebruikers tactloos en ongezouten, en veelal ongevraagd, hun mening verkondigen of reageren op andermans berichten. Dat kan gebeuren als iemand (volgens iemand anders) een fout begaat. Als andere bezoekers zich in de discussie mengen, breekt in sommige gevallen een heuse *flame war* uit. Die elektronische veldslagen eindigen al te vaak in een ongecontroleerde scheldwoordenpartij die daarenboven veel tijd en (negatieve) energie vergt.

Wees dus vergevingsgezind, scheld niet of lach iemand niet uit als hij een fout maakt.

Bestoken met commerciële berichten (*spamming*)

Spam, ook wel *junkmail* of *unsolicited commercial e-mail* genoemd, is het versturen van commerciële e-mailberichten naar een grote groep mensen of prikborden die daar niet om vragen. Het versturen kan eenmalig zijn, maar het kan evengoed met een hoge frequentie herhaald worden. In het laatste geval spreken wij over een mailbom. Spam wordt verstuurd door bedrijven of privé-personen die op een goedkope en snelle manier veel mensen willen bereiken.

De meeste *spamberichten* nemen de vorm aan van:

- kettingbrieven
- uitnodigingen voor piramidespelen
- reclame voor pornowebsites en telefoonsekslijnen
- aanbiedingen voor kwakzalverijproducten
- aanbiedingen voor illegale software.

Spammen komt niet alleen agressief en storend over, het belast ook de infrastructuur. *Spammen* is niet toegestaan, wat de inhoud van het bericht ook is.

e. Schending van het auteursrecht

Houd bij het versturen of het gebruik van grafische elementen, zoals foto's, illustraties, filmpjes of tekst rekening met het auteursrecht dat er mogelijk op rust.

Wilt u een werk gebruiken waarop auteursrechten rusten, neem dan schriftelijk contact op met de eigenaar ervan. Korte citaten kunt u gebruiken op voorwaarde dat u de bron duidelijk aangeeft. Afbeeldingen, videofragmenten, geluidsfragmenten en ander multimediamaatstaa mag u enkel gebruiken als de eigenaar van het materiaal expliciet toestemming heeft gegeven voor het gebruik of als het materiaal afkomstig is van een bron waar geen auteursrecht op rust.

Het auteursrecht

De volgende werken kunnen vallen onder het auteursrecht:

- letterkundige werken
- muziekwerken
- audiovisuele werken
- beelden
- computerprogramma's
- databanken.

U overtreedt de auteurswet als u zonder toestemming van de houder van het auteursrecht een werk hergebruikt of aanpast. Enkele voorbeelden van overtredingen zijn:

- werken digitaliseren, zoals foto's of cartoons inscannen ;
- werken op een andere drager kopiëren, zoals software kopiëren of rapporten kopiëren van een cd-rom op uw harde schijf ;
- werken hergebruiken, zoals foto's van een website halen om op een andere website te publiceren.

Het auteursrecht in e-mailberichten en op prikborden

Bij het auteursrecht in e-mails en op de prikborden moet u een onderscheid maken tussen de ontvanger en de verzender.

Als u iemand een bericht via e-mail stuurt met een werk waarop auteursrechten rusten, zorgt u ervoor dat een kopie van uw bericht zowel bij de provider als bij uw ontvanger terechtkomt. Als u geen toestemming vraagt voor het gebruik van dat werk, overtreedt u de wet op de auteursrechten. Voor uw ontvanger rijzen er geen problemen. Hij moet zelf geen toestemming vragen aan de auteur om dat bericht te lezen.

Software, shareware, freeware

Op de meeste commerciële softwareproducten rusten auteursrechten. Die software mag alleen worden geïnstalleerd met de toestemming van de fabrikant. In de praktijk betekent dat dat u over een geldige gebruikerslicentie moet beschikken.

Shareware en freeware worden ten onrechte beschouwd als software zonder auteursrechten. Dat is evenwel niet zo. De makers van dit soort software blijven hun auteursrechten behouden. Deze software beschikt altijd over een gebruikersovereenkomst waarin precies staat beschreven wat u moet doen om de auteursrechten te respecteren. Lees voor de installatie van free- of shareware altijd aandachtig de gebruikersovereenkomst.

Wilt u nieuwe software op uw computer installeren, neem dan contact op met uw DIC of de servicedesk (tel. 3 90 00).

f. Misbruik maken van de account van een collega

Ongevraagd aanloggen via de account van een collega, al of niet tijdens zijn of haar afwezigheid, en onder die account ongeoorloofde berichten versturen, is verboden.

Spring voorzichtig om met uw wachtwoord, net zoals u dat doet met de PIN-code van uw bankkaart.

Meer informatie over de wachtwoordenpolitiek van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en instructies over hoe u uw wachtwoord kunt aanpassen, vindt u op de ICT-site (<http://ict.vlaanderen.be>) of bij Sturing en Controle ICT.

g. Virussen en nepvirussen (hoaxes)

Krijgt u via e-mail een virus binnen of hebt u er een vermoeden van dat uw computer door een virus is getroffen, neem dan onmiddellijk contact op met de servicedesk en het virusmeldpunt.

Telefoon: 3 90 00
E-mail: antivirus@vlaanderen.be

Virussen

Het met opzet verspreiden van virussen met de bedoeling schade toe te brengen, is ontoelaatbaar en strafbaar.

Waarschuwingsberichten voor nepvirussen (hoaxes)

Geregeld circuleren er waarschuwingsberichten voor niet-bestaande virussen. Die berichten worden ook wel *hoaxes* genoemd. Ze worden rondgestuurd om onrust en verwarring te zaaien. Stuur deze berichten niet door, maar neem onmiddellijk contact op met de servicedesk en het virusmeldpunt.

U kunt een *hoax* meestal zelf herkennen aan de volgende specifieke kenmerken vertoont:

- De *hoax* bevat een oproep om het bericht naar zo veel mogelijk mensen door te sturen.
- De melding wordt vaak kracht bijgezet met veel hoofdletters en uitroeptekens, en er wordt vrijwel altijd een groot bedrijf zoals Microsoft, IBM of America Online, ten onrechte, als bron genoemd.
- Er is meestal sprake van een e-mail die niet geopend mag worden, de gevolgen als u dat wel doet, zijn volgens het bericht desastreus.

Voorbeeld van een hoax

Hier vindt u een voorbeeld van een typische *hoax*. De kenmerkende elementen zijn vet gedrukt.

VIRUS WARNING !!!!!

If you receive an email titled "WIN A HOLIDAY" DO NOT open it. It will erase everything on your hard drive. Forward this letterout to as many people as you can. This is a new, very maliciousvirus and not many people know about it. This information was announced yesterday morning from Microsoft; please share it witheveryone that might access the internet. Once again, pass thisalong to EVERYONE in your address book so that this may bestopped. Also, do not open or even look at any mail that says"RETURNED OR UNABLE TO DELIVER" This virus will attach itself to your computer components and render them useless. Immediatelydelete any mail items that say this. AOL has said that this is a very dangerous virus and that there is NO remedy for it at thistime. Please practice cautionary measures and forward this toall your online friends ASAP.

h. Elektronische kettingbrieven

Via e-mail krijgt u soms kettingbrieven waarin wordt gevraagd om de e-mail door te sturen naar iedereen die u kent. Soms wordt geld beloofd, al dan niet nadat u eerst zelf een bepaald bedrag gestort hebt.

De meeste kettingbrieven hebben helemaal geen nut. Ga er dus niet op in, ook al lijkt de boodschap een uitgesproken humanitair karakter te hebben (bijvoorbeeld: stuur een wenskaart naar een kankerpatiëntje). Bevat de e-mail een bijlage, open die dan in géén geval en verwijder het bericht uit uw inbox. De kans dat een virus is meegestuurd is reëel.

i. Anoniem of onder een valse naam berichten versturen

Een e-mailadres aanmaken om uw identiteit te verbergen en vervolgens berichten versturen onder een valse of andere naam, om collega's te pesten, te *stalken*, te *spammen* of virussen toe te sturen, is ontoelaatbaar.

4.2 Melding en voortgangscntrole van misbruiken

Met klachten en meldingen van overtredingen, met uitzondering van virussen, kunt u terecht bij *Spreekbuis*, het centrale meldpunt. Iedere klacht of melding wordt onderzocht en geëvalueerd. Is een klacht of een melding gegrond, dan gebeurt de voortgangscntrole als volgt:

-  Gaat het om een bericht op de prikboards, dan wordt het bericht verwijderd.
-  Is het de eerste overtreding van de persoon in kwestie, dan wordt die persoon herinnerd aan deze gedragscode.
-  Bij een volgende overtreding wordt de eerste evaluator van de persoon op de hoogte gebracht.

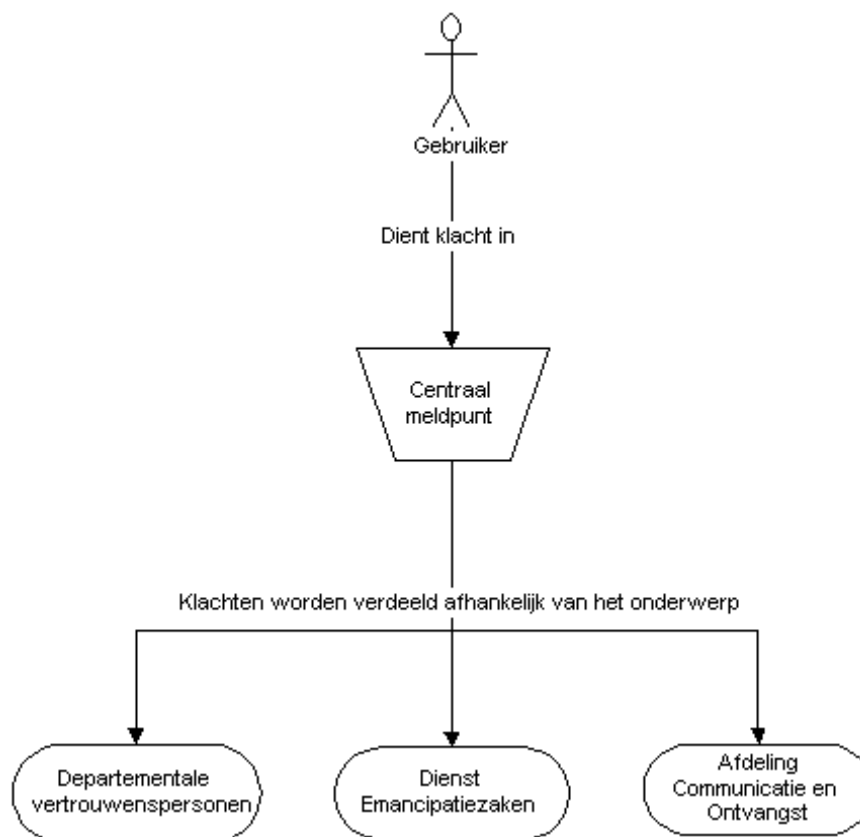
Als u meer informatie wilt over de werking van het meldpunt of als u de status van uw klacht wilt opvragen, dan kunt u steeds terecht bij Spreekbuis.

Telefoon: 0800-92 593

E-mail: Spreekbuis@vlaanderen.be

www2.vlaanderen.be/personeelsbeleid/informatie/Spreekbuis/info/index.htm

Spreekbuis verdeelt de klachten, afhankelijk van de aard en het onderwerp, tussen de dienst Emancipatiezaken, de afdeling Communicatie en Ontvangst en de departementale vertrouwenspersonen.



4.3 Controle van het gebruik van e-mail, prikborden en internet

Het lijnmanagement kan, onder de volgende voorwaarden, controles (laten) uitvoeren op het e-mail-, intranet- en internetgebruik door het opvragen bij de ICT-dienstverleners en het kennisnemen van de gegevens inzake de telecommunicatie die betrekking hebben op de personeelsleden:

- 📌 De controle kan enkel als doel hebben een ongeoorloofd gebruik zoals gedefinieerd in deze omzendbrief te voorkomen of te beteugelen.
- 📌 Een controle gebeurt enkel op uitdrukkelijke vraag (via werkaanvraag) van het lijnmanagement onder wie zijn gezag de betrokken personeelsleden staan. Met lijnmanagement worden bedoeld de secretarissen-generaal, directeuren-generaal, afdelingshoofden en gelijkwaardige functies, en wat het personeel op de kabinetten betreft de kabinetschef en de adjunct-kabinetschef.
- 📌 In principe kan er enkel een controle worden uitgevoerd op het gebruik van e-mail, intranet en internet gedurende een periode die start vanaf de datum van de aanvraag. De in het verleden (dit is vóór de datum van aanvraag) ontstane gegevens worden door de ICT-dienstverleners uitsluitend bewaard (*gelogd*) om

de goede werking van het netwerk na te gaan en de goede uitvoering van de ICT-diensten te garanderen.

- ¶ Een uitzondering op voormeld principe geldt indien de wetgever een controle van in het verleden ontstane gegevens toestaat of oplegt. Dat is momenteel reeds zo bij daden van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk. De wetgever heeft in de *Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn op het werk* de werknemers bij de uitvoering van hun werk de werkgever opgedragen om bij feiten van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag een snel en onpartijdig onderzoek uit te voeren. Dat onderzoek kan dus ook via een controle van in het verleden ontstane gegevens gebeuren.
- ¶ De controle dient beperkt tot de periode noodzakelijk om het doel te bereiken.
- ¶ De volgende globale gegevens kunnen, zonder dat daar een directe aanleiding voor is (doch met inachtneming van alle voorwaarden die hier worden vermeld) worden opgevraagd bij de ICT-dienstverleners:
 - wat het internetgebruik betreft: per entiteit (kabinet, buitendienst, afdeling, administratie, departement, entiteit) een lijst van de bezochte websites alsook de frequentie en het volume van de doorgezonden informatie ;
 - wat het e-mailgebruik betreft: per postbus of per gebruiker, het volume van de gedurende een bepaalde periode verzonden en ontvangen e-mailberichten.
- ¶ De volgende geïndividualiseerde gegevens kunnen enkel worden opgevraagd indien er, op grond van bepaalde feiten, bij een vermoeden van ongeoorloofd gebruik door een bepaald personeelslid bestaat:
 - wat het internetgebruik betreft: de door dat personeelslid gedurende een bepaalde periode bezochte websites alsook de frequentie en het volume van de doorgezonden informatie;
 - wat het e-mailgebruik betreft: het aantal door dat personeelslid gedurende een bepaalde periode verzonden e-mailberichten, de grootte van elk bericht en de geadresseerden.
- ¶ De werkaanvraag bevat een uitdrukkelijke verklaring van het lijnmanagement dat er een gegrond vermoeden bestaat van ongeoorloofd gebruik van de elektronische middelen door het betrokken personeelslid.
- ¶ De inhoud van een e-mailbericht kan nooit worden vrijgegeven.

De bovenstaande voorwaarden zijn niet van toepassing wanneer gerechtelijke autoriteiten gegevens van een bepaald personeelslid opvorderen in het kader van een opsporingsonderzoek of een gerechtelijk onderzoek.

De bovenstaande voorwaarden zijn evenmin van toepassing voor de kennisname van de gegevens inzake telecommunicatie door de ICT-dienstverleners of de binnen het MVG voor IT bevoegde personen die enkel tot doel heeft de goede werking van het netwerk na te gaan en de goede uitvoering van de ICT-diensten te garanderen.

4.4 Maatregelen ingeval van ongeoorloofd gebruik

Indien ongeoorloofd gebruik van deze communicatiemiddelen is vastgesteld, kan het lijnmanagement optreden met alle gepaste middelen die krachtens het Vlaams personeelsstatuut of het Personeelsstatuut Wetenschappelijke Instellingen gelden.

Paul Van Grembergen,
Vlaams minister van Binnenlandse Aangelegenheden, Cultuur, Jeugd en
Ambtenarenzaken



5.6 Leidraad beroepsgeheim

Het beroepsgeheim houdt in dat je de plicht en het recht hebt om zaken geheim te houden die je louter door professionele bezigheden verneemt of in het bezit krijgt en die vertrouwelijk zijn.

Niet alle zaken zijn als geheim te beschouwen. Informatie waarbij alle concrete namen en details zijn weggelaten, zodat het een situatiebeschrijving in algemene termen wordt, behoort niet tot het beroepsgeheim. Als informatie openbaar of algemeen wordt, is zij dus niet meer geheim. Als 'geheim' dient geïnterpreteerd te worden wat expliciet of impliciet als vertrouwelijk aan de hulpverlener wordt verteld. Hiertoe hoort ook wat wordt gezien of gehoord, evenals informatie over derden.¹³

Bij aankomst in de voorziening moeten de jongeren actief worden geïnformeerd over :

-  het beroepsgeheim en de privacy ;
-  de rapportageverplichting naar consulent en jeugdrechter ;
-  het feit dat er informatie verzameld zal worden bij consulent, jeugdrechter en andere personen en diensten in het kader van onze hulpverleningsopdracht.

In onderstaande tekst worden diverse scenario's met richtlijnen toegelicht die je kan gebruiken als de vraag naar informatie-uitwisseling zich stelt.

1. Informatie-uitwisseling met teamleden (gezamenlijk beroepsgeheim)

Het gezamenlijk beroepsgeheim heeft betrekking op een team van hulpverleners die betrokken zijn bij dezelfde jongere binnen de gemeenschapsinstelling. Het multidisciplinair samenwerken heeft als meerwaarde dat er onderlinge verbanden kunnen worden gelegd. Het gezamenlijk beroepsgeheim laat aan leden van eenzelfde team toe om alle informatie die relevant is voor de hulpverlening aan de jongere, met elkaar te delen.

Tussen jou en je teamleden worden de beroepsgeheimsgrenzen opgeheven. Dit betekent dat alle voor de hulpverlening **relevante** informatie over de jongere vrij kan circuleren. Het gezamenlijk beroepsgeheim is dus geen vrijbrief om alle informatie met alle leden van het team te delen.

2. Informatie-uitwisseling met derden (gedeeld beroepsgeheim)

Het uitgangspunt is dat het multidisciplinair team de plicht heeft om vertrouwelijke informatie geheim te houden voor iedereen die niet betrokken is bij de begeleiding of behandeling van de jongeren. De personen die jij bij de begeleiding of behandeling betreft, moeten ook gebonden zijn door het beroepsgeheim. Naast deelname aan de hulpverlening, moeten de betrokken hulpverleners optreden met dezelfde hulpverlenende

¹³ Allemeersch, B., R.W., 2003 -2004, p. 12. Er is geen definitie van wat men onder 'geheim' moet verstaan, het kan gaan om een bloedstaal, gesprekken, brieven, foto's ...

finaliteit. De informatieoverdracht moet noodzakelijk zijn in het licht van de continuïteit of de kwaliteit van de hulp. Het meedelen van informatie aan deze personen kan enkel onder voorbehoud dat ze die correct kunnen interpreteren. De jongere moet geïnformeerd zijn over het feit dat de vertrouwelijke informatie zal worden overgemaakt aan iedereen die meewerkt aan de begeleiding of behandeling.

Je moet volgende 5 vragen nagaan vooraleer je overgaat tot het delen van informatie. Alle voorwaarden moeten tegelijk aanwezig zijn :

-  Is de externe persoon ook gebonden door het beroepsgeheim ?
-  Is deze betrokken bij de hulpverlening én treedt die op met dezelfde finaliteit ?
-  Is de informatieoverdracht noodzakelijk ?
-  Is de overdracht in het belang van de hulpverlening en van de cliënt ?
-  Is de jongere in de mate van het mogelijke geïnformeerd ?

Als je op alle vijf vragen volmondig “ja” kan antwoorden, dan *kan* je informatie aan derden meedelen.

Bovendien is het mogelijk om op grond van artikel 32 van het decreet integrale jeugdhulp¹⁴, een wettelijke toepassing van de leer van het gedeeld beroepsgeheim, informatie uit te wisselen. De personen die onder de toepassing van dit decreet vallen, zijn gebonden door het beroepsgeheim.

Eén van de voorwaarden van de leer van het gedeeld beroepsgeheim wordt niet meer vooropgesteld in dit artikel, namelijk dezelfde betrokkenheid en dezelfde hulpverleningsfinaliteit ten aanzien van de jongere in kwestie bij diegenen die de informatie willen uitwisselen. De noodzakelijkheidsvoorwaarden, het belang van de hulpverlening en de cliënt en het in de mate van het mogelijke informeren van de jongeren zijn voorwaarden waaraan wel nog aan moet worden voldaan.

3. Rapportering aan de verwijzers (jeugdrechter en consulent)

Je rapporteert als personeelslid zowel aan de consulent als aan de jeugdrechter. Je rapport enkel wat binnen je opdracht valt. Dit betekent dat je de verwijzers informeert over de volgende items :

-  het handelingsplan ;
-  het verslag (oriëntatie, observatie, evolutie).

Informatie verkregen buiten de contouren van jouw opdracht valt onder het beroepsgeheim.

¹⁴ Decreet van 7 mei 2004 inzake integrale jeugdhulp. De partners van de integrale jeugdhulp zijn : Kind en gezin, Bijzondere jeugdbijstand, Vlaams agentschap voor personen met een handicap, Centra voor integrale gezinszorg, Algemeen welzijnswerk, Centra voor leerlingenbegeleiding en Geestelijke gezondheidszorg.

4. Bekendmaking van vertrouwelijke informatie in het kader van de hulpverleningsplicht

Je bent verplicht een jongere te helpen als deze zich in een gevaarsituatie¹⁵ bevindt, zoniet pleeg je het misdrijf van schuldig verzuim. Je moet wel op de hoogte zijn van de gevaartoestand (kenniselement) en uit vrije wil weigeren de nodige hulp te verstrekken (wilselement).

Je kan ofwel zelf hulp verlenen, of door tussenkomst van een derde hulp verschaffen. Deze tussenkomst van een derde kan onder andere het delen van vertrouwelijke informatie omvatten. Het inschakelen van derden houdt niet noodzakelijk in dat je een aangifte doet bij een gerechtelijke instantie. Je kan een jongere ook helpen door een gegeven te melden aan een vertrouwenscentrum kindermishandeling of een andere hulpverlener met meer deskundigheid inzake een bepaalde materie.

Als je hulp van een derde inroept, moet je je ervan vergewissen dat er gevolg aan wordt gegeven.¹⁶

-  De voorwaarden om te kunnen spreken van hulpverleningsplicht zijn :
- je hebt zelf die toestand vastgesteld of die toestand is aan je beschreven door diegene die je hulp inroept (degene die je hulp inroept hoeft niet noodzakelijk het slachtoffer te zijn) ;
 - jij bent in staat om hulp te bieden zonder jezelf of anderen ernstig in gevaar te brengen.

5. Informatie-uitwisseling met gerecht, parket en politie

5.1. Rechtbank¹⁷, onderzoeksrechter of parlementaire onderzoekscommissie

Als je wordt opgeroepen om te getuigen, ben je verplicht te verschijnen. Je bent echter niet verplicht te praten over zaken gedekt door het beroepsgeheim. Je mag informatie geheel of gedeeltelijk bekendmaken (sprekrecht). Je hebt het recht geheimen prijs te geven maar je bent hiertoe niet verplicht. Bij een getuigenis in rechte verandert de zwijgplicht dus in een zwijgrecht¹⁸.

¹⁵ Gevaarsituatie: een gevaar voor een ernstige aanslag op de gezondheid, de integriteit, de vrijheid of de eerbaarheid van de menselijke persoon.

¹⁶ Put en Van der Straete, p. 147-149.

¹⁷ Het kan gaan om een getuigenis voor strafgerichten, burgerlijke rechtbanken, administratieve en tuchtrechtbanken.

¹⁸ Een opgeroepen getuige is verplicht te verschijnen. Indien hij niet verschijnt, kan de rechter hem op verzoek van een partij laten dagvaarden bij deurwaardersexploot (art. 925 G.W.). Een gedagvaarde getuige die niet verschijnt, wordt strafrechtelijk veroordeeld tot een geldboete (art. 926 G.W.). Het zwijgrecht in burgerlijke zaken steunt op art. 929 G.W. In strafzaken daarentegen wordt het zwijgrecht nergens uitdrukkelijk geformuleerd. Het Wetboek van Strafvordering bevat geen analoge bepaling als art. 929 van het Gerechtelijk Wetboek. Toch wordt algemeen aanvaard dat ook in strafzaken, het als getuige gedagvaarde personeelslid zich op een zwijgrecht kan beroepen.

Je dient bij elke vraag, in eer en geweten uit te maken of je het beroepsgeheim al dan niet prijsgeeft.

Het overhandigen van dossiergegevens **op vraag van de rechter** wordt gelijkgesteld met een getuigenis in rechte. Ook hier geldt het principe dat je de gegevensoverdracht (geheel of gedeeltelijk) kan weigeren omwille van het beroepsgeheim.

In het kader van een onderzoek dat tegen een jongere loopt, kan de onderzoeksrechter een inbeslagname bevelen (dossier, stukken ...). In de praktijk kunnen de politieleiden die de hoedanigheid hebben van officier van de gerechtelijke politie via delegatie de inbeslagname van het dossier uitvoeren, mogelijks via een huiszoeking. Toch zal de huiszoeking bij delicate aangelegenheden vaak zelf verricht worden door de onderzoeksrechter, zoals bijvoorbeeld het in beslag nemen van stukken die gedekt zijn door het beroepsgeheim

Je mag ook de zwijgplicht verbreken in de mate dat je jezelf in rechte moet verdedigen. Het algemeen beginsel van het *recht van verdediging* krijgt in een dergelijke situatie voorrang op de zwijgplicht. Een hulpverlener die in het kader van zijn verdediging geheimen prijsgeeft, kan wel niet zomaar alle details met betrekking tot de relatie met zijn cliënt prijsgeven, maar enkel datgene wat absoluut dient te worden verklaard om zijn eigen verdediging te handhaven.

Ten slotte mag je aangifte doen van strafbare feiten waarvan jouw cliënt het slachtoffer is. De aangifte kan **enkel** gebeuren bij gerechtelijke autoriteiten. Dit algemeen principe geldt enkel voor de situatie waarbij jouw cliënt het slachtoffer is van de feiten en niet waarbij jouw cliënt de dader is.¹⁹ Uitzonderlijk kan je een aangifte doen als jouw cliënt de dader van de strafbare feiten is wanneer er sprake is van een reëel en actueel gevaar (cf. punt 8 'noodtoestand').

5.2. Parket en politie

Je hebt geen spreekrecht ten aanzien van leden van de politie of het parket. Wie gebonden is door het beroepsgeheim mag in principe geen verklaringen afleggen aan de politie, noch dossiergegevens aan hen bezorgen.

Het is natuurlijk evident dat informatie in het *voordeel* van de jongeren, altijd kan meegedeeld worden met instemming van die jongeren (cf informatie-uitwisseling met instemming).

¹⁹ Dit is een door de rechtspraak erkende uitzondering op het beroepsgeheim en dient dus strikt geïnterpreteerd te worden.

De gemeenschapsinstelling kan het initiatief nemen tot het geven van informatie aan parket en politie in volgende gevallen :

- Misdrijven in geval van mishandeling en seksuele delinquentie ten aanzien van minderjarigen²⁰ kan je meedelen aan de procureur des Konings (*aangifterecht*) als er aan onderstaande voorwaarden is voldaan :
- een minderjarige is slachtoffer ;
 - je dient het misdrijf of de gevolgen daarvan voor het slachtoffer zelf vastgesteld te hebben of door het slachtoffer in vertrouwen genomen te zijn; de hulpverlener moet zelf met het slachtoffer hebben gewerkt ;
 - er is een ernstig en dreigend gevaar voor de psychische of fysieke integriteit van het slachtoffer ;
 - deze integriteit kan niet zelf of met hulp van anderen beschermd worden: de informatie moet worden doorgegeven met het opzet de minderjarige te helpen en niet om de dader te straffen.

De aangifte is niettemin een 'uiterste redmiddel'. De hulpverlening blijft prioritair. Slechts ingeval de hulpverlening faalt, bestaat de mogelijkheid om de gerechtelijke autoriteiten te verwittigen.²¹

- De *aangifteplicht*²² geldt voor iedere ambtenaar. Deze aangifteplicht²³ heeft betrekking op misdaden en wanbedrijven waarvan je kennis hebt gekregen in de uitoefening van jouw ambt. Deze moet je aan de procureur des Konings melden.

De woordkeuze van de wetgever "kennis krijgt van een misdaad of wanbedrijf" is van dien aard dat je zelfs inlichtingen waarvan jij zelf géén getuige bent, kunt aangeven. Het kan gaan over feiten die een jongere of een derde jou heeft verteld.

Voor ambtenaren die tegelijkertijd hulpverlener zijn, moet enige nuancering worden aangebracht. In hun geval primeert het beroepsgeheim op de

²⁰ Aanranding van de eerbaarheid en verkrachting ; doodslag ; opzettelijk doden en opzettelijk toebrengen van lichamelijke letsels ; genitale verminking bij personen van het vrouwelijk geslacht ; het verlaten of in een behoeftige toestand achterlaten van kinderen of onbekwamen ; of het onthouden van voedsel of verzorging aan minderjarigen of onbekwamen (art. 458bis sw.) Hier is er sprake van een aangifterecht. Je kan als de voorwaarden zijn vervuld de procureur des Konings op de hoogte brengen zonder dat er sprake is van schending van het beroepsgeheim.

²¹ Put en Van der Straete, p. 173.

²² Artikel 29 wetboek van strafvordering.

²³ Artikel 29 sv: is de zogenaamde 'officiële aangifte'. Dit artikel is van toepassing op alle ambtenaren, ook contractuelen. Bij niet aangifte is er géén strafrechtelijke sanctie voorzien. Verschillende auteurs stellen de afdwingbaarheid van dit artikel in vraag en stellen vast dat de overheid enkel tuchtrechtelijk kan reageren (Put Johan en Van der Straete Isabelle, 2005, p.143; Verstraeten Raf, Handboek strafvordering, 2007 p. 64 en Lybaert Dirk, R.W., 1997, p. 972).

aangifteplicht.²⁴ Het feit dat het beroepsgeheim primeert op de ambtelijke aangifteplicht impliceert echter niet dat er geen ruimte is om feiten te melden.

Bovendien heeft iedereen de aangifteplicht die getuige is van aanslagen tegen het leven, de eigendom of de openbare veiligheid. Of ieder die getuige is geweest van een aanslag, hetzij tegen de openbare veiligheid, hetzij op iemands leven of eigendom, is eveneens verplicht daarvan bericht te geven aan de procureur des Konings, hetzij van de plaats van de misdaad of van het wanbedrijf, hetzij van de plaats waar de verdachte kan worden gevonden. Het gaat wel degelijk om feiten die je zelf vaststelt. Een vermoeden of iets dat je verteld wordt door iemand anders is niet voldoende.²⁵

-  Als de voorziening het initiatief neemt om een aangifte te doen van een verdwijning van een jongere wordt een aangifteformulier ingevuld. Je moet je in eerste instantie beperken tot het geven van informatie zoals vereist op het formulier. Deel vooraf aan de jongere mee welke beperkte gegevens je aan de politie moet doorgeven bij een verdwijning.
Je kan slechts beroep doen op de leer van de noodtoestand om (extra) informatie te geven als er reëel, acuut gevaar is.

6. Informatie-uitwisseling met personen die het ouderlijk gezag uitoefenen

De hulpverlener mag de geheimen die hem door de minderjarige zijn toevertrouwd in principe niet bekendmaken aan de wettelijke vertegenwoordigers.²⁶ De minderjarige heeft recht op bescherming van het privéleven en kan zich verzetten tegen inzage in zijn gegevens.²⁷

Maar hoe moet je als hulpverlener handelen als je een vraag naar informatie krijgt op grond van ouderlijk gezag?

Vanaf de leeftijd van 12 jaar geldt het vermoeden van maturiteit. Daarom kan je enkel vertrouwelijk informatie meedelen aan personen die het ouderlijk gezag uitoefenen onder drie voorwaarden, die alle aanwezig moeten zijn :

²⁴ “Het feit dat artikel 29 van het wetboek van strafvordering slechts een morele verplichting oplegt, terwijl het beroepsgeheim strafrechtelijk wordt beschermd, is een zwaarwegend argument waardoor gesteld kan worden dat het beroepsgeheim van de door de tewerkgestelde hulpverleners primeert op de ambtelijke aangifteplicht.” (Van der Straete & Put, p. 146). Dit wordt ook bevestigd door rechtspraak van het Hof van Cassatie (arrest van 29 mei 1986).

²⁵ Art. 30 wetboek van strafvordering

²⁶ Wettelijke vertegenwoordigers zijn personen die het ouderlijk gezag uitoefenen: (adoptie)ouder(s) of voogd.

²⁷ “De minderjarige kan zich uitdrukkelijk en gemotiveerd verzetten tegen de toegang van een persoon van het cliëntsysteem, ..., tot door hem aangewezen gegevens.” (art. 23, decreet rechtspositie).

Het cliëntsysteem kan volgende personen omvatten: de minderjarige, de ouders, de opvoedingsverantwoordelijken, de personen die met de minderjarige samenwonen op het ogenblik van de uitoefening van het recht op toegang.

- 📌 als je oordeelt dat de minderjarige onvoldoende maturiteit (geestesrijp) is ; dit moet je in concreto beoordelen ;
- 📌 als je meent dat zij die informatie nodig hebben voor het nemen van fundamentele beslissingen (inzake opvoeding of medische beslissingen) ;
- 📌 als het in het belang van de minderjarige is.

In principe blijft de jongere bij dit soort vragen steeds een gesprekspartner.

De toegang tot gegevens over de minderjarige op grond van het ouderlijk gezag is een uitzondering op het recht op privacy van de minderjarige, daarom moet dit toegangsrecht van de ouders echter strikt worden geïnterpreteerd.

In geval van een belangenconflict tussen de ouders, overheerst het belang van de jongere.

7. Informatie-uitwisseling met instemming

Als de jongere instemt om zijn gegevens aan derden (professionelen zonder beroepsgeheim zoals een tante, een vriendje, bureaus ...) te verstrekken, ontslaat dit jou van je geheimhoudingsplicht.

De instemming moet wel volgende kenmerken hebben. Ze moet :

- 📌 *voorafgaand* zijn : de instemming moet aan de informatieverstrekking vooraf gaan ;
- 📌 *specifiek* zijn: de instemming kan betrekking hebben op één of meer identificeerbare stukken en voor één of meer geïdentificeerde bestemmingen ; een algemene instemming bij aanvang van de hulpverlening om alle informatie te kunnen geven aan derden volstaat dus niet ;
- 📌 *vrij* zijn : in alle vrijheid (het gebruik van enige drang neemt niet weg dat de jongere met kennis van zaken kan instemmen) ;
- 📌 *uitdrukkelijk* zijn : in uitdrukkelijke bewoordingen ;
- 📌 *geïnformeerd* zijn : je moet de jongere informeren zodat deze de betekenis en draagwijdte (gevolgen) van zijn eventuele instemming voldoende kan inschatten.

De instemming moet schriftelijk gebeuren. Indien je geen instemming krijgt en je de informatieoverdracht noodzakelijk acht, motiveer je in het dossier waarom je toch hiertoe overgaat.

8. Noodtoestand 'nood breekt wet'

Het doorbreken van het beroepsgeheim is een noodtoestand indien het de enige manier is om een hogere waarde (het leven, fysieke of seksuele integriteit) die bedreigd wordt door actueel en ernstig gevaar, te vrijwaren. Het gaat in feite om een afweging die je maakt tussen twee botsende waarden en waarbij je kiest voor het schenden van het beroepsgeheim.

De voorwaarden zijn :

- ▮ het te beschermen rechtsgoed is van hogere of minstens van gelijke waarde als het beroepsgeheim ;
- ▮ er moet een onmiddellijke noodzakelijkheid bestaan om de bedreigde waarde te beschermen ; er moet een daadwerkelijk gevaar zijn²⁸ ;
- ▮ het bedreigde rechtsgoed kan niet op een andere manier worden gevrijwaard.

9. Verspreiding van beeldmateriaal

Beeldmateriaal²⁹ van jongeren waaruit hun verblijf in de instelling direct of indirect kan worden afgeleid, mag niet publiek vertoond of verspreid worden.

Beeldmateriaal van jongeren wordt niet meegegeven na hun verblijf in de instelling.

Foto's van jongeren mogen opgehangen worden voor de duur van hun verblijf in de instelling.

10. Aandachtspunten met betrekking tot verslaggeving

- ▮ In de verslaggeving over minderjarigen mogen geen namen van medebewoners vermeld worden.
- ▮ In e-mails worden geen namen van jongeren vermeld. Dit kan enkel via een apart document in bijlage. Let erop dat je in de titel van het bestand de naam van de jongere niet (voluit) vermeldt.³⁰

Conclusie

Deze leidraad benadrukt het belang van het beroepsgeheim.

Het beroepsgeheim is de regel. De uitzonderingen op dit principe moeten strikt worden geïnterpreteerd.

Het kader van het beroepsgeheim en de uitzonderingen zijn verankerd in diverse wettelijke bepalingen, aangevuld met rechtsleer en rechtspraak. Dit biedt de hulpverlener richtlijnen maar ook niet meer dan dat. In de concrete hulpverlenerpraktijk ligt de beslissing in de handen van de hulpverleners die per casus een inschatting moeten maken, rekening houdend met bovenstaande richtlijnen. Het is raadzaam om overwegingen en beslissingen nauwkeurig neer te schrijven en in het dossier te bewaren. Het beroepsgeheim blijft altijd gelden: zowel na de diensturen als na jouw uitdiensttreding.

²⁸ Dit is de noodtoestand. Het is een rechtvaardigingsgrond ontwikkeld door de rechtspraak, dit betekent dat het strafbaar karakter van het delen van informatie gedekt door het beroepsgeheim verdwijnt. Van der Straete Isabelle, powerpoint, Katholieke Universiteit Leuven, 2005, geüpdatet april 2009.

²⁹ Art. 433bis strafwetboek.

³⁰ Gebaseerd op een veiligheidsadvies van De heer Dieter Lebbe.

5.7 Vertrouwenspersonen

Binnen de Vlaamse Overheid hebben verschillende entiteiten vertrouwenspersonen psychosociaal welzijn. De rol van deze vertrouwenspersonen kadert binnen de wet van 11 juni 2001 die werknemers beschermt tegen pesten, geweld, ongewenst seksueel gedrag en psychische belasting op het werk.

Deze vertrouwenspersonen worden door de aard van hun taak ook vaak geconfronteerd met allerlei dilemma's waar personeelsleden zelf mee worstelen en zijn daarom uitermate geschikt als klankbord voor deze integriteitsvragen. Aan de entiteiten werd voorgesteld om hun vertrouwenspersonen dan ook officieel deze rol te laten vervullen. De meeste entiteiten gingen hierop in. Momenteel zijn de nieuwe vertrouwenspersonen aangesteld en worden ze opgeleid.

Binnenkort kan je dus als personeelslid van een groot aantal entiteiten van de Vlaamse Overheid met je vragen rond integriteit bij een vertrouwenspersoon terecht.

De vertrouwenspersoon heeft twee rollen :

- 📌 De vertrouwenspersoon kan je helpen met nadenken over integriteitdilemma's en weet bij wie je het juiste antwoord vindt op specifieke vragen ;
- 📌 De vertrouwenspersoon kan je bovendien doorverwijzen naar de juiste instanties als je een integriteitschending (bijvoorbeeld: fraude, diefstal ...) wilt melden. De vertrouwenspersoon is dus zelf geen meldpunt.
De vertrouwenspersoon legt je haarfijn uit welke bescherming mogelijk is wanneer je vreest dat je melding nadelige gevolgen heeft voor jezelf.

Als je niet met je vragen bij een personeelslid van de Vlaamse Overheid terecht wilt, kan je, afhankelijk van je entiteit, ook telefonisch terecht bij een extern luisterend oor : Spreekbuis.

Via je personeelsdienst kan je meer informatie opvragen over de vertrouwenspersonen in je entiteit. Na de opleiding van alle vertrouwenspersonen volgt een algemene communicatiecampagne.

5.8 Wat is de rol van Spreekbuis?

Spreekbuis **ontvangt de klachten** en **meldt ze vervolgens** aan de bevoegde instantie.

Spreekbuis is bereikbaar via:

Tel.: 0800-92 5 93
E-mail: spreekbuis@vlaanderen.be

Telefonisch op volgende uren:

- maandag: 10.00 - 22.00 u
- dinsdag: 10.00 - 18.00 u
- woensdag: 10.00 – 18.00 u
- donderdag: 10.00 – 18.00 u
- vrijdag: 10.00 – 18.00 u

Bij een klacht over een computervirus is Spreekbuis niet de juiste instantie om in te lichten. Als je zo'n virus ontvangt via e-mail, breng dan onmiddellijk de servicedesk op de hoogte (tel.: 3 90 00) en het virusmeldpunt (antivirus@vlaanderen.be).

5.9 Uittreksel uit het Raamstatuut van 13.01.2006

DEEL II. Rechten, plichten, onverenigbaarheden en cumulatie van activiteiten

Hoofdstuk 1. Deontologische rechten en plichten

Art. II 2.

§ 1. Het personeelslid heeft recht op vrijheid van meningsuiting ten aanzien van de feiten waarvan hij kennis heeft uit hoofde van zijn functie.

Onverminderd de reglementering inzake openbaarheid van bestuur, is het hem enkel verboden feiten bekend te maken die betrekking hebben op:

1° de veiligheid van het land ;

2° de bescherming van de openbare orde ;

3° de financiële belangen van de overheid;

4° het voorkomen en het bestraffen van strafbare feiten ;

5° het medisch geheim ;

6° het vertrouwelijke karakter van commerciële, intellectuele en industriële gegevens ;

7° het interne beraad, zolang in de betrokken aangelegenheid geen eindbeslissing is genomen.

Het is hem ook verboden feiten bekend te maken waarvan de bekendmaking de concurrentiepositie van de organisatie waarin hij werkt kan schaden of waarvan de bekendmaking een inbreuk is op de rechten en de vrijheden van de burger, in het bijzonder op het privéleven, tenzij de betrokkene toestemming heeft verleend om de op hem betrekking hebbende gegevens openbaar te maken.

Deze paragraaf geldt eveneens voor het personeelslid dat niet meer in dienst is.

§ 2. Het personeelslid dat in de uitoefening van zijn functie onregelmatigheden vaststelt, brengt zijn lijnmanager hiervan onmiddellijk op de hoogte. Hij kan ook rechtstreeks de Interne Audit van de Vlaamse administratie op de hoogte brengen.
Een onregelmatigheid is een nalatigheid, misbruik of misdrijf.

Indien hij op basis van gegronde redenen vermoedt of vaststelt dat zijn lijnmanager hem zal verbieden of verhinderen om misdrijven bekend te maken, brengt hij rechtstreeks de procureur des Konings hiervan op de hoogte.

Het personeelslid kan, buiten de gevallen van kwade trouw, persoonlijk voordeel of valse aangifte die een dienst of persoon schade toebrengen, niet onderworpen zijn aan een tuchtstraf of een andere vorm van openlijke of verdoken sanctie, om de enkele reden dat hij onregelmatigheden aangeeft of bekend maakt.

Art. II 3.

§ 1. Het personeelslid kan schriftelijk of mondeling melding doen van een onregelmatigheid bij de Vlaamse Ombudsman onder de voorwaarden bepaald in artikel 3, § 2 van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst.

Het personeelslid kan aan de Vlaamse Ombudsman vragen om onder zijn bescherming te worden geplaatst ofwel op het ogenblik van de melding ofwel in de loop van het onderzoek door de Vlaamse Ombudsman. Indien uit het preliminair onderzoek door de Vlaamse Ombudsman blijkt dat de melding van de onregelmatigheid ontvankelijk en niet kennelijk ongegrond is, deelt de Vlaamse Ombudsman aan het personeelslid mee dat hij hem onder zijn bescherming plaatst. Tevens brengt hij de lijnmanager hiervan op de hoogte.

§ 2. De bescherming heeft uitwerking vanaf de eerste vastgestelde melding van de onregelmatigheid door het personeelslid uitgezonderd wat betreft de schorsing van tuchtprocedures die uitwerking hebben vanaf het verzoek van het personeelslid om onder de bescherming van de Vlaamse Ombudsman te worden geplaatst.

De bescherming neemt een einde twee jaar na het afsluiten van het onderzoek door de Vlaamse Ombudsman naar de gemelde onregelmatigheid.

In afwijking van het eerste lid wordt de bescherming door de Vlaamse Ombudsman onmiddellijk opgeheven indien tijdens of na het resultaat van het onderzoek blijkt dat de melding van de onregelmatigheid is gebeurd op basis van een foutieve of valse aangifte, die schade toebrengt aan een persoon of dienst. De Vlaamse Ombudsman brengt het personeelslid en de lijnmanager hiervan onmiddellijk op de hoogte.

De Vlaamse Ombudsman deelt de begindatum en de einddatum van de beschermingsperiode mee aan het personeelslid en de lijnmanager.

Art. II 4.

§ 1. Tijdens de beschermingsperiode, bedoeld in artikel II 3, § 2, kan het personeelslid niet onderworpen zijn aan een tuchtstraf of een andere open of verdoken maatregel om

redenen die verband houden met de melding van de onregelmatigheid. De bewijslast hiervoor berust bij de bevoegde overheid.

Als de bevoegde overheid tijdens de beschermingsperiode een tuchtstraf oplegt of andere maatregelen neemt ten aanzien van het personeelslid moet de overheid in de motivering duidelijk aangeven dat er geen verband is tussen de tuchtstraf of de maatregel en de melding van de onregelmatigheid.

§ 2. Als het personeelslid vermoedt dat een maatregel, bedoeld in § 1 toch verband houdt met de melding van de onregelmatigheid, kan hij aan de Vlaamse Ombudsman vragen om dit mogelijke verband te onderzoeken. De bewijslast hiervoor berust bij de bevoegde overheid.

De Vlaamse Ombudsman deelt het resultaat van zijn onderzoek mee aan het personeelslid en de lijnmanager.

Als de Vlaamse Ombudsman van oordeel is dat er een mogelijk verband is tussen de maatregel, bedoeld in § 1 en de melding van de onregelmatigheid, richt hij aan de bevoegde overheid het verzoek om de maatregel te herzien.

De bevoegde overheid deelt binnen een termijn van twintig werkdagen na ontvangst van het verzoek aan de Vlaamse Ombudsman mee of zij al dan niet akkoord gaat met dat verzoek.

Als de bevoegde overheid niet akkoord gaat met het verzoek van de Vlaamse Ombudsman of weigert uitvoering te geven aan zijn verzoek of niet antwoordt aan de Vlaamse Ombudsman binnen de voormelde termijn van twintig werkdagen, brengt de Vlaamse Ombudsman hierover verslag uit bij de Vlaamse minister, bevoegd voor de bestuurszaken, die in overleg met de functioneel bevoegde minister een standpunt bepaalt en dit standpunt meedeelt aan de Vlaamse Ombudsman en aan de lijnmanager.

5.10 Rondzendbrief DVO/BZ/P&O/2009/7

Aan de lijnmanagers en de personeelsleden van de diensten van de Vlaamse overheid

Datum: 19 juni 2009

Betreft: Klachtenprocedure voor personeelsleden die menen dat ze het voorwerp zijn van ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk (OGGW), met inbegrip van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag.

1. Doel

Deze rondzendbrief handelt over de klachtenprocedures voor ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk (**OGGW**) waaronder geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag. Deze rondzendbrief vervangt de rondzendbrief PEBE/DVR/2003/7, met als onderwerp: 'Wat kan je doen als je het slachtoffer bent van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk.'

2. Toepassingsgebied

Deze rondzendbrief is van toepassing op de diensten van de Vlaamse overheid zoals die gedefinieerd zijn in het Vlaams personeelsstatuut van 13 januari 2006.

3. Visie op en achtergrond van psychosociale belasting

De aandacht voor de psychosociale aspecten van het werk en de psychosociale belasting als gevolg van ongewenst grensoverschrijdend gedrag, vloeit voort uit een maatschappelijke trend. Steeds meer personen worden geconfronteerd met psychologische of psychosomatische klachten, met burn out en depressie. Die toename wordt in verband gebracht met het ervaren van stress die voortvloeit uit de prestatie- en resultaatgerichte aspecten van zowel de maatschappelijke context als de werkcontext.

In het kader van het kwaliteitsstreven 'Investeren in Mensen' zullen de diensten van de Vlaamse overheid aandacht besteden aan de psychosociale aspecten van het werk, om zo adequaat mogelijk te kunnen inspelen op de dagelijkse maatschappelijke realiteit.

De diensten van de Vlaamse overheid garanderen een positief arbeidsklimaat waarin iedereen optimaal kan meewerken aan de gezamenlijke doelen en resultaatsverbintenissen.

Aandacht voor knelpunten in de sociale verhoudingen vraagt daarom voortdurende alertheid. Het aanbieden van een klachtenprocedure en professionele omkadering heeft tot doel conflicten vroegtijdig te detecteren en aan te pakken.

4. Intentieverklaring

Binnen de diensten van de Vlaamse overheid is geen plaats voor ontoelaatbaar gedrag.

De Vlaamse overheid verbindt er zich toe de nodige aandacht te besteden aan het ontwikkelen van arbeidsomstandigheden, waarbinnen noch psychosociale belasting, noch grensoverschrijdend gedrag veroorzaakt kunnen worden.

Elk personeelslid heeft het recht te werken in een aangename en stimulerende werkomgeving. Geen enkel personeelslid mag het voorwerp zijn van ongewenst grensoverschrijdend gedrag door geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag.

Om dat te bereiken wordt een inspanning gevraagd van zowel de lijnmanagers als van alle personeelsleden. Concreet betekent dat het volgende :

De werkgever³¹ verbindt er zich toe:

-  toezicht te houden op de toepassing van de wetgeving die van kracht is ;
-  acties op te zetten om het arbeidsklimaat verder positief te bevorderen en psychosociale belasting te voorkomen of te reduceren ;
-  een beleid te voeren om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen nog voor het zich voordoet, om het aan te pakken als het zich voordoet en om de schadelijke gevolgen ervan te beperken nadat het zich heeft voorgedaan ;
-  zich te laten adviseren door de preventieadviseurs Psychosociaal Welzijn van de interne of externe dienst voor preventie en bescherming op het werk.

De lijnmanagers verbinden er zich toe:

-  evenveel aandacht te besteden aan kwaliteitsvolle en motiverende arbeidsomstandigheden als aan de te behalen resultaten ;
-  alert te zijn voor wat er leeft binnen hun teams, afdelingen en administraties ;
-  acties te ondernemen om het ongewenste gedrag te doen stoppen ;
-  niet te tolereren dat de persoonlijke grenzen van hun medewerkers worden overschreden ;
-  een voorbeeldfunctie te vervullen.

Alle personeelsleden en stagairs zetten zich in om:

-  mee te werken aan het creëren van een positief arbeidsklimaat ;
-  wederzijds respect te tonen in de omgang met collega's, leidinggevenden, medewerkers en klanten van de Vlaamse overheid ;
-  elke vorm van fysiek of verbaal geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk achterwege te laten ;
-  melding te maken van inbreuken op de wetgeving die zij zelf ondervinden of waar ze getuige van zijn ;

³¹ Onder werkgever wordt hier verstaan, de secretaris-generaal van een departement, de administrateur generaal van een **IVA** of **EVA**, de gedelegeerd bestuurder van een **EVA** of het hoofd van het secretariaatspersoneel van een strategische adviesraad.

- ongewenst gedrag bij anderen niet te steunen of te tolereren, en als dat kan zelf de verantwoordelijkheid op zich te nemen om tot oplossingen te komen.

Een personeelslid dat meent slachtoffer te zijn van ongewenst grensoverschrijdend gedrag van collega's, leidinggevenden, ondergeschikten, klanten of leveranciers, kan verschillende wegen volgen zonder te moeten vrezen voor represailles of vergeldingsacties.

De mogelijkheden worden in deze rondzendbrief toegelicht.

5. Wetgeving

Door de Welzijnswet van 4 augustus van 1996 en de uitvoeringsbesluiten ervan (o.a. het koninklijk besluit van 17 mei 2007 dat het koninklijk besluit van 11 juli 2002 vervangt) is een personeelslid beschermd tegen psychosociale belasting, waaronder daden van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

De bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk is een onderdeel van de preventie van psychosociale belasting, veroorzaakt door het werk.

Interne richtlijnen hierover zijn ook opgenomen in het Vlaams personeelsstatuut, het arbeidsreglement, de managementcode en de deontologische code.

6. Begripsomschrijving en definities

6.1 Psychosociale belasting, veroorzaakt door het werk

Het gaat om elke belasting van psychosociale aard die haar oorsprong vindt in de uitvoering van het werk of die voorkomt naar aanleiding van de uitvoering van het werk, en die schadelijke gevolgen heeft voor de lichamelijke of psychische gezondheid van de persoon.

Psychosociale belasting kan zijn oorsprong vinden in :

- de **arbeidsinhoud**: te veel of te weinig werk, gevaarlijk werk, tegenstrijdige taakeisen, te moeilijk of te makkelijk werk ;
- de **arbeidsomstandigheden**: gevaarlijke of onhygiënische situaties, lawaai, ontbreken van hulpmiddelen ;
- de **arbeidsverhoudingen**: relationeel leed door bepaalde interpersoonlijke of groepsconflicten; geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag, wijze van leidinggeven ;
- de **arbeidsvoorwaarden**: werk- en rusttijdenregeling, lage beloning, contractvorm, werkzekerheid.

Werkstress als oorzaak van een psychosociale belasting wordt als volgt gedefinieerd : een door een werknemer of groep van werknemers als negatief ervaren toestand, die gepaard gaat met klachten of met een disfunctioneren in lichamelijk, psychisch en/of sociaal opzicht, en die het gevolg is van het feit dat werknemers niet in staat zijn om te voldoen aan de eisen en verwachtingen die hen vanuit de werksituatie gesteld worden.

De belasting kan zich bijvoorbeeld uiten in slaapproblemen, hoge bloeddruk, ademhalingsmoeilijkheden, hoofdpijn, spijsverteringsstoornissen. Op psychisch vlak kan het gaan om depressie, gebrek aan motivatie, angst en zelfmoordgedachten

6.2 Ongewenst grensoverschrijdend gedrag

De wet erkent drie soorten van ontoelaatbaar gedrag : geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk. Hieronder vindt u een definitie van die gedragingen.

Geweld op het werk : elke feitelijkheid waarbij een werknemer of een ander persoon waarop de wetgeving van toepassing is, psychisch of fysiek wordt bedreigd of aangevallen bij de uitvoering van het werk.

Voorbeelden van geweld : bedreigingen, slagen, achtervolging, staking, geldafpersing, beschadiging van persoonlijke bezittingen, ongezonde werkomstandigheden . . .

Pesterijen op het werk : meerdere gelijkaardige of uiteenlopende onrechtmatige gedragingen, buiten of binnen de organisatie, die plaats hebben gedurende een bepaalde tijd, die tot doel of gevolg hebben dat de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een persoon bij de uitvoering van het werk wordt aangetast, dat zijn betrekking in gevaar wordt gebracht of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd dat zich inzonderheid uit in woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren of eenzijdige geschriften. Die gedragingen kunnen inzonderheid verband houden met godsdienst of overtuiging, handicap, leeftijd, seksuele geaardheid, geslacht of etnische afstamming.

Voorbeelden van pesterijen : roddelen, negeren, isoleren, kleineren, uitlachen, bedreigen, onder druk zetten, taken afnemen, nutteloze taken laten uitvoeren of taken laten uitvoeren die helemaal niet met de functie overeenstemmen, wegnemen van persoonlijke bezittingen of werkmateriaal, wissen van bestanden, kritiek uiten op religieuze overtuiging of afkomst . . .

Ongewenst seksueel gedrag op het werk : elke vorm van ongewenst verbaal, niet-verbaal of lichamelijk gedrag met een seksuele connotatie dat tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast of een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

Voorbeelden van ongewenst seksueel gedrag : lonken of wellustige blikken, dubbelzinnige opmerkingen of insinuaties, tonen van pornografisch materiaal, compromitterende voorstellen, aanrakingen, slagen en verwondingen, verkrachting . . .

6.3 Toelichting

Het is van belang het **begrip pesterijen** te onderscheiden van de verschijnselen of moeilijkheden die te maken hebben met de onderstaande punten :

- 📌 de normale gezagsuitoefening van de werkgever: die kan niet gelijkgesteld worden met pesten, zelfs al beleeft het personeelslid bepaalde situaties op een negatieve manier ;
- 📌 een negatieve evaluatie ;
- 📌 de (re-)organisatie van het werk.

Wanneer is gedrag grensoverschrijdend? De subjectieve vaststelling van iemand die meent dat zijn grenzen overschreden werden, geeft aan dat er een probleem is. Dat impliceert niet zonder meer dat er ook bij de aangeklaagde effectief sprake is van intentioneel grensoverschrijdend gedrag. De beleving van grenzen kan verschillen naargelang van de persoonlijkheid van klager en aangeklaagde en de context waarin het gedrag zich voordoet.

Vooraf een combinatie van de onderstaande criteria bepalen mee de ernst van het probleem :

- 📌 de duur van het gedrag : hoelang is dat gedrag al bezig?
- 📌 het aantal betrokkenen : staat het personeelslid dat zich slachtoffer voelt, alleen tegenover een groep pesters, inclusief de directie of gaat het om pesterijen door één collega, maar krijgt het personeelslid de steun van de anderen?
- 📌 de frequentie : gaat het om systematisch gedrag? Een conflict is dus geen pestgedrag, maar het is wel een signaal, en het kan escaleren en uiteindelijk leiden tot pesten.
- 📌 de gevolgen : welke invloed heeft het gedrag op de gezondheid en het welbevinden van de werknemer?

7. Wat kan een personeelslid doen indien hij³² zich slachtoffer voelt van ongewenst grensoverschrijdend gedrag?

Binnen de diensten van de Vlaamse overheid bestaan verschillende mogelijkheden als u zich slachtoffer voelt van grensoverschrijdend gedrag:

Spreek erover en win advies in.

Volg de informele klachtenprocedure: vraag een gesprek/bemiddeling aan bij de vertrouwenspersoon³³ of de preventieadviseur psychosociaal welzijn.

Volg de formele klachtenprocedure: dien een met redenen omklede klacht in bij de vertrouwenspersoon of bij de preventieadviseur psychosociaal welzijn van de

³² De mannelijke vorm verwijst zowel naar de mannen als naar vrouwen.

³³ Als er geen vertrouwenspersoon is aangesteld, kan een beroep worden gedaan op de interne of externe preventieadviseur psychosociaal welzijn. Het woord 'vertrouwenspersoon' in de tekst kan dan telkens gelezen worden als 'preventieadviseur psychosociaal welzijn'.

interne of externe preventiedienst³⁴.

Andere mogelijkheden waarin de wet voorziet:

Dien een met redenen omklede klacht in bij de diensten, belast met het *Toezicht op het Welzijn op het Werk* (TWW).

Maak een rechtsvordering aanhangig bij de *arbeidsrechtbank*.

Start een strafrechtelijke procedure op bij de *correctionele rechtbank*.

7.1. Spreek erover en win advies in

Met de persoon in kwestie

Als een personeelslid zich slachtoffer voelt van ongewenst grensoverschrijdend gedrag, kan dat personeelslid proberen om de andere persoon te vertellen dat hij het gedrag in kwestie niet prettig vindt en vragen om dat gedrag te stoppen. Vaak hoeft de ander alleen maar duidelijk te horen dat hij met zijn gedrag een grens overschrijdt, opdat hij ermee zou stoppen. Toch is een dergelijke reactie niet altijd mogelijk. Misschien is het ongewenste gedrag al te lang bezig zodat de boodschap niet meer geloofwaardig klinkt. Misschien is het personeelslid gewoon te bang van de andere persoon om zoiets tegen hem te zeggen. Of misschien is het personeelslid er helemaal onderdoor gegaan. In die gevallen kan het personeelslid beter hulp van anderen inroepen.

Het is zowel voor het personeelslid als voor de werkgever belangrijk dat er een dialoog wordt gevoerd over de problemen die zich op het werk voordoen. *Met iets blijven zitten, er ziek van worden, garandeert zelden een oplossing*. Het is van groot belang dat het personeelslid met iemand spreekt die hij vertrouwt.

Met de leidinggevende of de personeelsverantwoordelijke

Met vragen en klachten kan het personeelslid zich op de eerste plaats richten tot de rechtstreekse of hogere leidinggevenden of de personeelsverantwoordelijke. Leidinggevenden zijn vaak het best geplaatst om de problemen aan te pakken. Het personeelslid dat meent slachtoffer te zijn van ongewenst grensoverschrijdend gedrag, kan vragen om met de betrokken collega te praten of om samen de mogelijkheden te bespreken om een einde te maken aan de werkgerelateerde klachten. Een discreet gesprek lost vaak heel wat op.

Met de preventieadviseur arbeidsarts

Als het personeelslid gezondheidsklachten heeft, kan hij via de personeelsdienst een spontane raadpleging aanvragen bij de preventieadviseur arbeidsarts of hij kan het probleem aanhalen tijdens de medische controle. Als de preventieadviseur arbeidsarts vermoedt dat de gezondheidstoestand van het personeelslid aangetast is, en dat dit het gevolg kan zijn van psychosociale belasting door het werk, zal hij doorverwijzen naar de

³⁴ Entiteiten die zijn aangesloten bij de gemeenschappelijke interne dienst voor preventie en bescherming dienen hun klacht in bij hun interne preventieadviseur psychosociaal welzijn of de preventieadviseur psychosociaal welzijn van de externe preventiedienst. Niet-aangesloten entiteiten richten zich tot de eigen interne of externe preventiedienst.

vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociaal welzijn. Op verzoek van het personeelslid kan hij ook zelf contact met hen opnemen .

Met de sociaal assistent

De sociale dienst heeft in de regio zitdagen. Een personeelslid, dat meent het voorwerp te zijn van ongewenst grensoverschrijdend gedrag, kan een gesprek aanvragen om het probleem aan te kaarten.

Met het telefonisch meldpunt

Er kan vrijblijvend advies worden ingewonnen over wat een personeelslid dat zich slachtoffer voelt van ongewenst grensoverschrijdend gedrag, kan doen. Niet alleen als klager of aangeklaagde, maar ook als collega of leidinggevende kan die stap nuttig zijn. De diensten die zijn aangesloten bij de Gemeenschappelijke Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk kunnen terecht - ook voor anonieme meldingen - bij het telefonisch meldpunt Spreekbuis op het gratis nummer 0800 92 5 93. Professionele vertrouwenspersonen bieden een luisterend oor en geven raad over de verschillende mogelijkheden.

7.2. Start een informele procedure op

Hulp vanuit de omgeving is niet altijd voldoende. Als een personeelslid om de een of andere reden niet terecht kan bij de bovenstaande instanties, of als die instanties de klachten niet kunnen doen stoppen, kan het personeelslid bij de vertrouwenspersoon of bij de preventieadviseur psychosociaal welzijn hulp zoeken en een informele klachtenprocedure opstarten.

Bij de vertrouwenspersoon

Een personeelslid dat meent dat hij psychosociaal belast wordt of het voorwerp is van grensoverschrijdend gedrag, kan voor een vertrouwelijk gesprek in eerste instantie contact opnemen met de vertrouwenspersoon voor een afspraak. De namen en de contactgegevens zijn te vinden in bijlage 2 bij deze rondzendbrief. De gegevens staan ook in het arbeidsreglement.

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor. Na het eerste contact zal hij met de betrokkene een gesprek hebben binnen acht kalenderdagen.

De vertrouwenspersoon stelt zich onpartijdig op. Hij geeft informatie over de mogelijkheden om op informele wijze tot een oplossing te komen.

Het personeelslid kan bij de vertrouwenspersoon eveneens een bemiddeling aanvragen. De bemiddeling heeft als doel het ongewenste grensoverschrijdende gedrag te doen stoppen.

Alleen met uitdrukkelijke toestemming van het personeelslid kan de vertrouwenspersoon een interventie doen. Hij kan dat onder meer doen door te gaan praten met de aangeklaagde, de collega's, de leidinggevende, de werkgever, de preventieadviseur arbeidsarts of andere personen die kunnen helpen bij de oplossing van de klachten. Een

verzoeningspoging vereist het akkoord en het engagement van beide partijen om naar een oplossing te zoeken.

Bij de preventieadviseur psychosociaal welzijn

Een personeelslid dat zich slachtoffer voelt van ongewenst grensoverschrijdend gedrag, kan zich ook rechtstreeks richten tot de preventieadviseur, die gespecialiseerd is in de psychosociale aspecten van het werk. Hij zorgt ervoor dat klachten en bemiddelingen opgenomen worden en adviseert, als het personeelslid daarmee instemt, het lijnmanagement over mogelijke preventieve en curatieve maatregelen.

7.3. Start een formele klachtenprocedure op

Van informele naar formele klachtenprocedure

Als de informele procedure geen optie is, als de verzoening of interventie niet leidt tot een oplossing of als de feiten na de informele procedure blijven bestaan, kan een formele, met redenen omklede klacht ingediend worden. In de informele fase blijft het verloop van de klachtenbehandeling grotendeels in handen van de klachtmelder. Zodra de formele procedure wordt gestart, bepaalt de interne of externe preventieadviseur psychosociaal welzijn het verdere verloop.

Een met redenen omklede klacht indienen

Er kan een met redenen omklede klacht worden ingediend bij de vertrouwenspersoon of bij de interne of externe preventieadviseur psychosociaal welzijn. Zodra de vertrouwenspersoon de met redenen omklede klacht ontvangt, stuurt hij die onmiddellijk door naar de bevoegde preventieadviseur psychosociaal welzijn.

De met redenen omklede klacht is een document dat het personeelslid ondertekend en gedateerd heeft, en dat naast het verzoek aan de leidinggevende om passende maatregelen te treffen zodat de feiten stoppen, de volgende gegevens bevat :

-  de nauwkeurige omschrijving van de feiten die volgens het personeelslid een uiting zijn van geweld, pesterijen, of ongewenst seksueel gedrag op het werk ;
-  het ogenblik en de plaats waarop elk van die feiten zich hebben voorgedaan ;
-  de identiteit van de aangeklaagde of aangeklaagden.

Een met redenen omklede klacht kan pas worden ingediend, nadat het personeelslid met de vertrouwenspersoon of met de preventieadviseur psychosociaal welzijn een persoonlijk onderhoud heeft gehad over de problemen en de procedure. Hij zal ervoor zorgen dat het persoonlijk onderhoud plaatsvindt binnen acht kalenderdagen vanaf het ogenblik dat het personeelslid de wil heeft uitgedrukt om een met redenen omklede klacht in te dienen.

Zodra de preventieadviseur psychosociaal welzijn de klacht in ontvangst heeft genomen, brengt hij de werkgever onmiddellijk op de hoogte dat het personeelslid, die een met redenen omklede klacht heeft ingediend, een specifieke bescherming krijgt (zie verder) en deelt hij aan de werkgever de identiteit van het personeelslid mee. De werkgever geeft de preventieadviseur psychosociaal welzijn de opdracht het onpartijdig onderzoek op te starten.

Onpartijdig onderzoek

De preventieadviseur psychosociaal welzijn deelt zo snel mogelijk aan de aangeklaagde de feiten mee die hem ten laste worden gelegd, hoort de getuigen en alle anderen van wie hij vermoedt dat ze nuttige informatie kunnen verstrekken en onderzoekt de met redenen omklede klacht op een volledig onpartijdige manier.

De aangeklaagde en de getuigen ontvangen een kopie van hun verklaring.

Op basis van de bevindingen uit het onderzoek geeft de preventieadviseur psychosociaal welzijn aan de werkgever binnen drie maanden een schriftelijk advies over de te nemen maatregelen. De werkgever heeft de plicht gepaste acties te nemen om het geweld, de pesterijen of het ongewenst seksueel gedrag te doen ophouden.

Hij informeert het personeelslid dat de met redenen omklede klacht heeft ingediend en de aangeklaagde over de individuele maatregelen die hij overweegt te nemen.

Bescherming

Vanaf het moment dat een met redenen omklede klacht wordt ingediend, wordt het personeelslid beschermd tegen ontslag of tegen een eenzijdige wijziging van de arbeidsvoorwaarden. De bescherming geldt niet als het ontslag of de eenzijdige wijziging van de arbeidsvoorwaarden niets te maken heeft met de reden van de klacht over het geweld, de pesterijen of het ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Ook eventuele getuigen genieten dezelfde bescherming. De bescherming geldt voor de twaalf maanden, vanaf het ogenblik dat de klacht wordt ingediend (= persoonlijk in ontvangst wordt genomen door de vertrouwenspersoon, de interne of externe preventieadviseur psychosociaal welzijn) of de getuigenverklaring wordt afgelegd. Bij een klacht voor een rechtbank geldt de bescherming tot dat de termijn verstreken is om in beroep te gaan of om verzet tegen het vonnis aan te tekenen.

In het geval van een procedure bij de rechtbank berust de bewijslast bij de werkgever, die moet aantonen dat er geen sprake is van pesterijen en de redenen voor het ontslag geen verband houden met de klacht.

De tuchtprocedure zoals beschreven in het Vlaams personeelsstatuut wordt geschorst, wanneer de klacht valt onder bovenvermelde regelgeving.

7.4. Maak gebruik van andere mogelijkheden waarin de wet voorziet

Bij de diensten belast met het toezicht op het welzijn op het werk

Als de interne procedure geen oplossing biedt, wendt de interne of externe preventieadviseur psychosociaal welzijn zich, na akkoord van het betrokken personeelslid, tot de diensten Toezicht op het Welzijn op het Werk. Een met redenen omklede klacht kan ook rechtstreeks bij die diensten ingediend worden.

De dienst Toezicht op het Welzijn op het Werk (TWW) spoort de werkgever ertoe aan om het onderzoek te laten uitvoeren door de preventieadviseur psychosociaal welzijn (als dat nog niet gebeurd is) of om de nodige maatregelen te treffen zodat het grensoverschrijdende gedrag ophoudt. Als de werkgever het verzuimt om maatregelen te treffen, kan de dienst Toezicht op het Welzijn op het Werk een rapport opmaken en aan de arbeidsauditeur bezorgen.

Bij het arbeidsauditoraat

De auditeur zal eveneens pogingen ondernemen om de situatie te regelen. Als hij oordeelt dat de feiten ernstig genoeg zijn, kan hij de dader van de feiten en, in bepaalde gevallen, de werkgever dagvaarden voor de correctionele rechtbank.

Los van de procedure die is opgenomen in de wetgeving over geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk, kan het personeelslid dat zich slachtoffer voelt van ongewenst grensoverschrijdend gedrag, bij strafrechtelijke feiten (bijvoorbeeld geweld of ernstige bedreigingen) ook een klacht bij de politie indienen.

De correctionele rechtbank

Als de arbeidsauditeur het dossier niet seponereert, kan hij de dader van de feiten, de werkgever als verantwoordelijke voor het preventiebeleid of een lid van het lijnmanagement als uitvoerder van dat beleid, dagvaarden voor de correctionele rechtbank.

Ook anderen, zoals de vakorganisaties, het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding, het Instituut voor de Gelijkheid van Vrouwen en Mannen kunnen, na akkoord van het personeelslid, een gerechtelijke procedure opstarten bij zowel de arbeidsrechtbank als de correctionele rechtbank.

8. Het klachtenregister

Een personeelslid dat meent het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk door *personen die extern zijn aan de organisatie*, bijvoorbeeld klanten of leveranciers, kan de verklaring noteren in een speciaal register 'ongewenst gedrag door externen', dat door de vertrouwenspersoon of de interne preventieadviseur psychosociaal welzijn wordt bijgehouden. Alleen de werkgever, de interne preventieadviseur psychosociaal welzijn, de vertrouwenspersoon en de diensten, belast met het Toezicht op het Welzijn op het Werk hebben toegang tot dat register.

9. Psychologische ondersteuning

Als het personeelslid, behalve de steun van de vertrouwenspersonen of de preventieadviseur Psychosociaal Welzijn, nog aanvullende psychologische ondersteuning nodig heeft naar aanleiding van pijnlijke en traumatische gebeurtenissen in de werkcontext, kan de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociaal welzijn hem doorverwijzen naar gespecialiseerde diensten. De kosten worden in dat geval gedragen door de werkgever.

10. Wedertewerkstelling

Een personeelslid dat afwezig was als gevolg van psychosociale belasting op het werk of nadat hij verklaard heeft het voorwerp te zijn geweest van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, kan de nodige begeleiding krijgen naar aanleiding van zijn wedertewerkstelling na een eventuele periode van afwezigheid, bijvoorbeeld wegens ziekte, schorsing, tijdelijke mutatie of loopbaanonderbreking. Hij kan in dat geval met de leidinggevende de begeleiding bespreken. Ook de preventieadviseur arbeidsarts, de vertrouwenspersoon, de personeelsdienst, de sociale dienst en de interne of externe preventieadviseur psychosociaal welzijn kunnen daarbij hulp bieden.

11. Sancties

Ambtenaren die zich schuldig maken aan geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, worden door de werkgever bestraft met een van de tuchtstraffen die in het Vlaams personeelsstatuut (zoals dit zal worden gewijzigd of vervangen) zijn opgenomen.

Contractuelen die zich schuldig maken aan feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag worden bestraft met een terechtwijzing, een blaam of een ontslag. Ook het wederrechtelijk gebruik van de klachtenprocedure kan sancties tot gevolg hebben zoals tuchtstraffen of ontslag.

Kris Peeters

Minister- president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Institutionele Hervormingen, bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media, Toerisme, Havens, Landbouw, Zeevisserij en Plattelandsbeleid

jongerenwelzijn

JONG LEVEN RICHTING GEVEN

Verantwoordelijke uitgever
Stefaan Van Mulders
K. Albert II-laan 35, bus 32, 1030 Brussel

Druk
Drukkerij Boudewijn

Depotnummer
D/2009/3241/323

www.jongerenwelzijn.be

