

Addendum gedragscode voor personeelsleden van Financiën

Werken bij de stad – wat wordt er van ons verwacht?

Werken bij Financiën – waar leggen we de nadruk op?

Alle voorbeelden die in dit document zijn opgenomen, zijn fictieve voorbeelden. Alle gelijkenissen met werkelijke situaties berusten louter op toeval.

1 Motivatie en betrokkenheid (blz.2)

Niet alle informatie op ons werk is echter openbaar; bepaalde informatie kan bij wet of andere regelgeving **geheim** zijn. Al dat soort informatie houden we ook geheim voor iedereen die er geen kennis van mag nemen. Wees daarbij ook **discreet met informatie** over je collega's. Het hoort niet dat we de financiële situatie van een collega bespreken (zoals bijvoorbeeld in geval van loonbeslag). Alle vertrouwelijke info vertellen we niet verder (ook niet aan schepenen of gemeenteraadsleden). Alle loonbriefjes worden persoonlijk overhandigd aan de medewerkers.

Waar ligt de grens?

Natuurlijk hebben we als burger het volledige recht op onze **meningsuiting**. We mogen ons net als ieder ander kritisch uitlaten over alle openbare zaken. De grens ligt daar, waar het voor onze toehoorders niet meer duidelijk is of we **als privé-persoon** spreken of als ambtenaar. De grens ligt daar, waar we tegen anderen negatieve dingen over de Stad Antwerpen zeggen zonder dat we die zaken eerst binnen onze eigen organisatie hebben trachten te **verbeteren**. De grens ligt daar waar we het aanzien van de Stad Antwerpen ernstig zouden **schaden**. **Hou rekening met wat je tegen wie zegt**. Er geheel over zou zijn als we geheime informatie aan anderen **prijsgave**n.

Enkele aanvullende voorbeelden

- *Er verschijnt een artikel in de krant over misbruik van receptie- en representatiekosten bij de stad Antwerpen. Een journalist spreekt jou hierover aan. Wat doe je dan?*

Je geeft best zelf geen commentaar en je verwijst door naar de stadsontvanger of de door hem benoemde woordvoerder / diensthoofden.

- *Ik ben al een tijdje ontevreden over hoe het bij ons op de afdeling gaat, en een collega van een ander bedrijf maakte een opmerking waardoor ik bijna tegen hem mijn hart wilde luchten. Wat is daartegen?*

Die verleiding kan groot zijn, maar nee: dat kan niet, want het verzwakt de positie van je afdeling als geheel. Hoe lastig het misschien ook is: bespreek je onvrede over het werk altijd **binnen** je afdeling en met je chef en nooit met klanten, pers of collega's van andere diensten. De oplossing voor mogelijke problemen ligt ook altijd binnen je afdeling, niet daarbuiten.

2 Klantgerichtheid (blz. 4)

Hoe kunnen we op Financiën onze klantgerichtheid nog verbeteren?

De onthaalbalie (nummers 03 – 220 84 29 en 84 49) beantwoordt de **algemene vragen** of stuurt de klant door naar de juiste persoon (de dossierbeheerder). Door deze manier van werken worden mensen klantgericht doorgestuurd en worden de diensten binnen FI voor een stuk ontlast.

Wat doe je als je een oproep ontvangt die eigenlijk niet voor jou is bedoeld?

Je probeert de klant dan zelf met de juiste persoon door te verbinden. Weet je echt niet hoe je de klant moet verder helpen (ben je bijvoorbeeld een nieuwe medewerker), dan kan je een beroep doen op de onthaalbalie (algemene oproepnummers van Financiën zijn 03 – 220 84 29 en 03 – 220 84 49). Is de oproep niet bestemd voor een medewerker van Financiën, dan verbinden we de klant best door met de infolijn van de stad 03 – 22 11 333.

In drukke periodes kunnen teveel telefoontjes storend zijn. Maar het is belangrijk om dan de klant vriendelijk te woord te staan. Belangrijk is ook om de **telefoon van collega's over te nemen** wanneer zij hun telefoons niet kunnen beantwoorden. Vergeet niet om bijvoorbeeld bij teamvergaderingen een collega van een ander team aan te spreken om de oproepen even te beantwoorden. Best schakel je dan alle toestellen door naar het telefoontoestel van de collega die jou verder helpt.

Soms reageert de klant niet zoals we willen...

Ben je slachtoffer van verbaal of fysiek geweld? In ernstige omstandigheden kan je dit melden bij je rechtstreekse chef of via de meldingskaart....

Werking van de meldingskaart: Ben je slachtoffer van fysiek of verbaal geweld, dan moet je dit laten weten aan je chef. Deze zal samen met jou de meldingskaart invullen. Medewerkers van Financiën kunnen regelmatig met fysiek en verbaal geweld te maken hebben.

Als het om geld gaat, kunnen mensen raar uit de hoek komen. Op zeer moeilijke momenten kunnen we de hulp inroepen van onze commissaris in huis: Willy Van Achteren.

3 Samenwerken (blz. 6)

- Probeer collega's te helpen
- Wees professioneel en loyaal tegenover je collega's en je chefs.

Voorbeelden

- *Onze chef nam laatst een paar onbegrijpelijke beslissingen. We hadden echt moeite om die uit te voeren. Moeten we dat **altijd** wel doen?*

Ja, daarom is hij de chef; wij dienen zijn beslissingen te respecteren en zijn opdrachten uit te voeren. We kunnen hem of haar er wel op wijzen dat we een beslissing niet begrijpen en waarom niet; maar als de chef eraan vasthoudt, voeren we die loyaal uit. Wie weet had hij achteraf toch gelijk. We houden wel rekening met **de integriteitsprincipes (want integriteit primeert op opdracht van de chef)**.

- *Mijn medewerkers willen wel eens tegensputeren als ik een beslissing neem die in hun ogen niet goed is. Maar ik zal het toch zeker wel het beste weten?*

Als je dat voor jezelf kan verantwoorden, dan zal dat wel zo zijn. Maar het is niet omdat jij de chef bent dat je medewerkers een bepaalde situatie soms niet beter zouden kunnen inschatten. Overleg tussen chef en medewerkers leidt vaak tot (nog) betere beslissingen.

4 Integriteit (blz. 7 en 8)

Wat betekent integriteit?

- Ook buiten ons werk gedragen we ons op een **'waardige manier'**. **Zodat de waardigheid van het bestuur niet in het gedrang komt.**
- We respecteren de **eigendommen** en de **rechten** van de stad en gebruiken die voor ons werk.
- Bij veel diensten en bedrijven gaan grote belangen om; **fraude** daarmee, en **omkoopbaarheid** van degenen die erover kunnen beslissen, zouden grote schade aan de Stad Antwerpen toebrengen – aan haar financiële belang, aan haar imago en aan de democratie. Als ambtenaren **bestrijden** we fraude en corruptie dan ook met alle mogelijke middelen. We zijn alert als er mogelijkheden voor fraude en corruptie ontstaan en we geven vermoedens of constatering van fraude en corruptie onmiddellijk door. **Eerst aan de stadsontvanger, nadien aan de stadssecretaris of aan het Bureau voor Integriteit.**
- Als we **naast ons werk** als ambtenaar nog andere functies willen vervullen of – al dan niet via tussenpersonen – zaken willen doen, vragen en verkrijgen we daarvoor eerst toelating van het college van burgemeester en schepenen. **Er mag geen belangenconflict zijn.**

Voorbeeld

Werk je op de afdeling fiscaliteit, dan ben je best geen belastingadviseur. Een beëdigd ambtenaar is daarbij nog meer kwetsbaar, want hij heeft een eed afgelegd. Dat betekent niet liegen, bedriegen en handelen met voorkennis.

- We aanvaarden **geschenken, gunsten en uitnodigingen** voor diners, activiteiten en bedrijfsbezoeken alleen **onder strikte voorwaarden**: we spreken erover in het openbaar, we stellen onze chef **en de ontvanger** ervan op de hoogte, ze vertegenwoordigen een geringe materiële waarde en ze verplichten ons tot geen enkele gunst of wederdienst. Als we op een uitnodiging ingaan, kadert dat in de uitoefening van ons beroep en in het belang van onze organisatie.
- **Integriteit primeert op de opdracht van de chef.**

Enkele aanvullende voorbeelden

- *Een gemeenteraadslid vraagt om een toelage uit te betalen op het moment dat de nodige documenten nog niet binnen zijn. Mogen we de toelage toch al uitbetalen?*

Zolang we niet beschikken over de nodige documenten kunnen we de toelagen niet uitbetalen.

- *Mogen we werk weigeren als dat indruist tegen regels, wetten en/of gedragscodes?*

Als we zeker weten dat bepaalde handelingen ongeoorloofd zijn, móeten we die zelfs weigeren. We spreken de chef hierover aan en we argumenteren waarom we weigeren. Als er een meningsverschil blijft, leggen we de zaak voor aan de vertrouwenspersoon van onze dienst, de stadsontvanger of het integriteitsbureau. De vertrouwenspersonen van Financiën zijn: Josette Monville en Lynn Lodewyckx.

- *Je beste vriend is trainer bij een juniorenclubje. Hij zou graag mogelijke nieuwe leden aanschrijven om zijn club te vergroten. Hij vraagt jou als vriendendienst*

gegevens op te zoeken in het bevolkingsregister en hem een lijstje te bezorgen van alle 8 tot 12-jarigen in de buurt van Hoboken. Wat doe je?

Spijtig genoeg moet je jouw vriend teleurstellen, want wat hij van jou verwacht kan niet. Deze gegevens zijn vertrouwelijk en mogen niet worden vrijgegeven voor privé-doeleinden.

- ***Je chef geeft een opdracht van betaling zonder dat de nodige documenten aanwezig zijn. Wat doe je dan?***

Betaling kan onmogelijk uitgevoerd worden wanneer de nodige documenten niet aanwezig zijn. Integriteit primeert hier op de opdracht die je van je chef hebt gekregen.

- ***Een collega van een andere stadsdienst wilt een overzicht maken van bijvoorbeeld de leegstand in Antwerpen. Mogen wij hem deze gegevens bezorgen?***

Het is belangrijk te weten dat wij met confidentiële gegevens werken. Gegevens over bepaalde firma's of personen mogen slechts zeer uitzonderlijk doorgegeven worden. Algemene informatie daarentegen mag wel aan een collega worden doorgegeven.

Wij kunnen hem dan in ons voorbeeld wel een lijst geven van alle plaatsen van aanslag in Antwerpen (adressen), maar bijvoorbeeld NIET de namen van de belastingplichtigen of de bedragen die ze moeten betalen. Indien u met een dergelijke vraag geconfronteerd wordt, onafhankelijk van wie de vraag stelt, is het best eerst even met uw chef te overleggen. Zeker in geval van twijfel is het aangewezen om eerst bij uw chef te informeren.

- ***De stadscontroleurs maken foto's van belastbare feiten, vooral in de context van verwaarloosde gebouwen. Een collega of gemeenteraadslid vraagt wat inschikkelijker te zijn bij de beoordeling van de foto's en het dossier van een goede vriend 'vertikaal' te klasseren.***

De controleurs zijn beëdigd en vervullen hun taak naar eer en geweten en maken verslagen, onafhankelijk van de belastingplichtige. Wij kunnen enkel nagaan of deze belastingplichtige eventueel kan genieten van welbepaalde vrijstellingen die in het belastingsreglement voorzien zijn. Indien zou blijken dat de controleur zich vergist heeft, dan wordt er met de chef overlegd en kan er eventueel een tweede controle worden uitgestuurd. Iedereen is gelijk voor de wet!

Checklist om te oordelen over het aanvaarden van geschenken, uitnodigingen en zoverder van geringe financiële waarde.

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. je stelt aan jezelf de vraag: is dit in het belang van het werk (voor bijvoorbeeld een goede samenwerking, ...).2. Indien neen; dan aanvaarden we het geschenk of de uitnodiging niet.3. Indien ja; we mogen het geschenk aanvaarden wanneer dit een voordeel is voor alle medewerkers van Financiën (of voor de ganse stad). Voor alle zekerheid stellen we de vraag steeds aan onze directe chef en aan de stadsontvanger.4. De stadsontvanger beslist uiteindelijk wat we moeten doen. |
|---|

5 Diversiteit (blz. 10)

Een voorbeeld

Een nieuwe medewerker van Limburgse afkomst krijgt de opdracht om een bepaald dossier af te werken. Hij vraagt zijn collega's om raad omdat hij nog niet goed weet hoe hij bepaalde dingen moet aanpakken. Hij heeft wat tijd nodig om zich in te werken en een collega maakt de opmerking: " 't Is weer ne Limburger".

Ook al is dit voorbeeld misschien wat flauw, let toch op je uitspraken, want die kunnen kwetsend zijn voor je collega's.