

Titel 1.1 Gedragscode

WERKEN BIJ STAD/OCMW ANTWERPEN – WAT WORDT ER VAN ONS VERWACHT?

De burgers en de politici, de bedrijven en de bezoekers, iedereen die hier werkt: zij verwachten van ons allemaal een optimale bijdrage aan het bestuur en de werking van stad/OCMW. In hun ogen *zijn* wij de stad, 't stad. Het is daarom ook belangrijk dat we ons steeds van die verwachting bewust zijn en er dagelijks naar handelen.

We komen vast wel eens in een situatie terecht waarin we denken: wat moet ik nu precies doen, wat is verstandig en goed voor de stad? Natuurlijk hebben we uiteindelijk onze eigen, individuele verantwoordelijkheid voor alles wat we doen of laten en moeten we daarover verantwoording kunnen afleggen.

In deze 'gedragscode' staan een aantal algemene richtlijnen die ons houvast geven. Diensten en afdelingen kunnen deze nog verduidelijken. We kunnen in concrete gevallen altijd een beroep doen op onze leidinggevende of op het Bureau voor Integriteit. Iedereen die leiding geeft, heeft de bijzondere verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat we deze gedragscode met z'n allen zo goed mogelijk naleven.

*Stad en OCMW Antwerpen verwacht ook van organisaties van stedelijk belang waarmee ze samenwerken, dat zij deze gedragscode in acht nemen.

*Voor mandatarissen van stad en OCMW Antwerpen is een aparte gedragscode opgesteld die naar de geest met deze gedragscode overeenkomt en er bij aansluit.

Deze gedragscode is gestoeld op vijf gemeenschappelijke waarden:

- kostenbewustzijn
- klantgerichtheid
- samenwerken
- integriteit
- diversiteit

1. Kostenbewustzijn

Wat is de bedoeling?

Kostenbewust handelen betekent dat we zorgzaam en verantwoord omgaan met de beschikbare middelen. Dat vraagt om een lange termijnvisie waarbij we uitgaan van een evenwicht tussen prijs en kwaliteit. We houden daarnaast ook rekening met de implicaties van wat we doen op de generaties die na ons komen, het milieu, de arbeidsomstandigheden ... Kostenbewust handelen blijft dus niet beperkt tot enkel zuinig zijn met financiële middelen.

Dat betekent in de praktijk?

- We gaan spaarzaam om met energie, materiaal en tijd. We besteden aandacht aan het efficiënt gebruik van de beschikbare middelen. Kostenbewust handelen begint met het stellen van kostenbewuste vragen. Hoe vermijden we onnodige kosten? Hoe gaan we verspillen van energie en materiaal tegen? Hoe maken we onze diensten efficiënter?
...

- We gaan uit van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Dat wil zeggen dat we bij de aankoop van een goed of dienst zoeken naar een evenwicht tussen prijs en kwaliteit.
- Omdat we een maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben naar toekomstige generaties nemen we duurzame overwegingen mee in de prijs-kwaliteitverhouding.

Waar ligt de grens?

De grens ligt daar waar korte en lange termijn niet verzoenbaar zijn, zowel inzake kwaliteit van een product of dienst als inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid naar generaties na ons. Bijvoorbeeld: op korte termijn lijkt minder of goedkoper vaak meer kostenbewust. Op lange termijn kan het echter meer kostenbewust zijn om voor meer of (iets) duurder te opteren als het betreffende product of de betreffende dienst van een betere kwaliteit is of als in dat geval meer maatschappelijke waarden in acht worden genomen.

2 Klantgerichtheid

Wat is de bedoeling?

De bedoeling is dat we steeds het algemeen belang voor ogen houden en dat we ons handelen afstemmen op wat onze interne en externe ‘klanten’ van ons verwachten, op de manier die ze verwachten, zelfs zonder dat ze dat expliciet moeten zeggen of vragen.

Wat houdt dat in, als ambtenaar klantgericht zijn?

- Als wij zelf ergens klant zijn – een dienst afnemen waar we recht op hebben, waar we voor betaald hebben – willen we vriendelijk en zakelijk behandeld worden. Dat verwachten burgers dus ook van hun stad en als collega’s verwachten we het van elkaar. Dat we **hoffelijk** zijn; dat we onze diensten **vlot en volledig** verrichten; dat we onze dossiers **snel en efficiënt** afhandelen. We zorgen ervoor dat onze afdelingen **professioneel** werken, dat we over de nodige **kennis** beschikken, dat we **initiatief** nemen als dat nodig is.
- We organiseren onze dienstverlening steeds vanuit het oogpunt van de klant, ook wanneer die niet fysiek aanwezig is. De interne organisatie of nodeloos ingewikkelde administratieve procedures laten we daarom best achterwege.
- Verreweg de meeste zaken die blijven liggen, worden er alleen maar moeilijker op. We proberen dus altijd om ons werk **zo snel mogelijk** te doen, en in ieder geval binnen de afgesproken termijn of een termijn die onze klant als **redelijk** ervaart.
- We laten ook altijd aan onze klanten weten wie we zijn; we maken onszelf met naam en functie **bekend** en we zijn goed **bereikbaar** voor onze klanten. We spreken **heldere taal** en schrijven teksten die iedereen kan begrijpen. Als we informatie geven, vertellen we alles wat ter zake doet, **correct en objectief**. We helpen mensen die moeite hebben met administratieve procedures en we verwijzen mensen altijd goed door als ze bij ons aan het verkeerde adres zijn.
- We reageren **snel en gepast** op vragen en opmerkingen. Klachten nemen we correct op; ook al zou de ander geëmotioneerd zijn, dan nog blijven we **beleefd**.

Hoe moet het niet?

Ergerlijk gedrag, wie kent het niet? “Vergeten” dat je iemand aan het helpen bent; jezelf onbereikbaar houden; niet terugbellen; een dossier “kwijt” zijn of laten liggen; onduidelijk zijn in je communicatie. Of erger nog: boos en onbeleefd worden, dreigende taal uitslaan, eenzijdig de communicatie beëindigen. Zulk gedrag leidt alleen maar tot **onvrede** en is slecht voor het **imago** van de stad.

We mogen en kunnen ver gaan in het tegemoet komen van de klant, maar uiteraard mag dit nooit ten koste gaan van het algemeen belang of van andere klanten. We kunnen ook te ver gaan in klantgerichtheid. Als we merken dat we niet slagen in onze doelstellingen omdat we weinig of geen vat hebben op de klant, stellen we op een kordate maar respectvolle manier een einde aan de discussie. In zulke situatie staat het algemeen belang voorop. De aandacht en energie die we op deze manier ‘besparen’, besteden we beter aan andere klanten.

3 Samenwerken

Wat is de bedoeling?

Samenwerken betekent dat we onze inspanningen richten op het gezamenlijk belang van onze afdeling, team of bedrijf, de stad, het OCMW, met het oog op een zo goed mogelijk resultaat.

Hoe werkt dat?

- “Het geheel is meer dan de som der delen”: dat geldt zeker voor een organisatie als stad en OCMW Antwerpen. Daarom steken we onze energie in samenwerking, in het vlot **nakomen** van afspraken, in een **open** manier van met elkaar omgaan, in **opbouwende** opmerkingen over de manier van werken, in **ideeën** om resultaten te verbeteren, in het creëren van een goede **werksfeer**, in collegiale **steun** aan elkaar. We voelen ons **medeverantwoordelijk** voor onze collega’s en hoe die functioneren.
- We steunen onze chef in zijn **beslissingen** en helpen hem of haar om die zo snel en effectief mogelijk **uit te voeren**.
- Als we een leidinggevende functie hebben, zijn we altijd **aanspreekbaar** voor onze medewerkers, we **luisteren** naar hun kritiek en doen er wat mee en we **vertellen** onze medewerkers op tijd, helder en volledig wat ze over hun werk en hun dienst moeten weten.

Wat zijn de struikelblokken?

Spanningen op het werk zijn er helaas overal wel eens en onze **primaire reacties** maken het er dan niet beter op. We gaan hinderen, dwarszitten, of we vertonen vluchtgedrag. Of als chef gaan we een medewerker negeren, op een zijspoor zetten. Dit komt ons werk zeker niet ten goede.

Wat doen we bij ongeoorloofd gedrag?

- Juist in de samenwerking, of bij het ontbreken daarvan, kunnen we merken dat er dingen gebeuren die niet toegestaan zijn. Als we zien dat een collega of een chef of een medewerker zich niet aan de regels en de gedragscode houdt, ondernemen we actie. (Zie ook onder punt 4, Integriteit.)
- Misschien is er sprake van een misverstand en is dat met een gesprek al opgelost. Anders, als iemand handelt in strijd met regels, wetten of gedragscodes, moeten we dit bespreken met onze chef of de hogere leiding. We kunnen dit ook rechtstreeks melden aan het Bureau voor Integriteit.
- Verzoeken of opdrachten om aan ongeoorloofde handelingen mee te werken, weigeren we.
- Als leidinggevende treden we op tegen medewerkers die zich ongeoorloofd gedragen.

4 Integriteit

Wat is de bedoeling?

- Als personeelsleden van stad en OCMW Antwerpen moeten we onkreukbaar zijn; ons handelen in naam van de stad moet altijd correct en betrouwbaar zijn.
- Andere partijen - burgers, klanten, leveranciers – moeten erop kunnen rekenen dat zij in gelijke gevallen gelijk worden behandeld en dat het algemeen belang van de stad en het OCMW voorop staat.
- We laten persoonlijke voorkeuren niet meespelen bij de beslissingen die we nemen.

En dat betekent in de praktijk?

- We zijn **eerlijk** tegenover elkaar en het bestuur.
- Ook buiten ons werk gedragen we ons op een **waardige** manier.
- We respecteren de **eigendommen** en de **rechten** van de stad en het OCMW en gebruiken die alleen 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 en OCMW 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 aan de secretaris of aan het Bureau voor Integriteit.
- Als we **voorkennis** hebben van besluiten die de waarde van roerende of onroerende goederen kunnen beïnvloeden, houden we die strikt **geheim**.
- We houden onze **persoonlijke voorkeur** of overtuiging en onze **privé-belangen** strikt **gescheiden** van ons werk. Als we bij een bepaalde zaak een persoonlijk belang hebben (via een bedrijf, een persoon, een vereniging), lichten we onze chef over dat belang in en dragen we het dossier aan hem of aan een collega over.
- We zijn het vast niet altijd eens met het beleid, maar toch zijn we loyaal aan de stad en het OCMW: aan het bestuur, aan onze bedrijfseenheid of ons departement en aan ons team. We spreken daarover in positieve termen en we verdedigen de beslissingen van onze leidinggevenden. Maar we zijn ook actief en kritisch als er beslissingen moeten worden genomen.
- 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 privépersoon of als ambtenaar spreken;
 - we negatief over de stad of het OCMW spreken, zonder dat we die zaken eerst binnen onze eigen organisatie hebben trachten te verbeteren;
 - we het imago van de stad of het OCMW ernstig zouden schaden.

De pers kan een uitspraak al snel verkeerd uitleggen. Media die belangstelling tonen voor ons werk, verwijzen we daarom altijd eerst naar de woordvoerder van onze afdeling, bedrijfseenheid of departement.

Als we vakbondsafgevaardigde zijn, doen we onze mededelingen aan de media via het secretariaat van onze vakbondsorganisatie.

- 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 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.

Zowel het vragen naar, als het aanvaarden van geld is echter nooit toegestaan.

- Als we **zelf** in naam van stad/OCMW Antwerpen andere partijen uitnodigen voor een bezoek, volgen we hierbij het **stedelijk reglement** op de receptie- en representatiekosten.

- Deelname aan **buitenlandse werkbezoeken** leggen stadspersoneelsleden altijd ter goedkeuring voor aan het college van burgemeester en schepenen. OCMW-personeelsleden leggen dit voor aan de secretaris. Goedkeuring volgt alleen als het belang van het bestuur met een werkbezoek is gediend; het college kan het programma aanpassen. We brengen van deze werkbezoeken altijd schriftelijk verslag uit. We zorgen ervoor dat alle gemaakte kosten controleerbaar en verifieerbaar zijn.

- Als stad/OCMW een overheidsopdracht (werken, leveringen, diensten) uitschrijft, mogen ook de volgende personen zich hiervoor niet kandidaat stellen:

- medewerkers die een vorm van onbetaalde afwezigheid hebben
- ex-medewerkers die in de loop van de voorbije twee jaar nog officieel in dienst waren bij stad/OCMW of in die periode nog prestaties hebben verricht voor stad/OCMW.

Bovendien geldt het verbod rechtstreeks en onrechtstreeks, dit wil zeggen:

- voor de voorbereiding van een aanvraag tot deelneming of offerte of andere tussenkomst in het kader van de plaatsingsprocedure én/of
- voor de indiening van een aanvraag tot deelneming of offerte of andere vorm van tussenkomst in het kader van de plaatsingsprocedure én/of
- voor verrichtingen in het kader van de uitvoering van de opdracht.

Het verbod geldt voor zover er een direct verband bestaat tussen de vroegere activiteiten van de betrokken medewerker bij stad/OCMW en zijn prestaties in het kader van de uitgeschreven opdracht.

Waar liggen de grenzen en wanneer is het erover?

De grenzen van integriteit liggen scherp. We moeten zelfs **de schijn** van partijdigheid, afhankelijkheid, willekeur en bevoordeling **vermijden**.

We mogen dus niemand een dienst, een overeenkomst of een tussenkomst **beloven** die strijdig is met de regels en procedures van de stad. We mogen voor onze diensten geen persoonlijke **wederdiensten, gunsten of geschenken vragen of aannemen**. Hierdoor is zowel het vragen naar, als het aanvaarden van geld nooit toegestaan.

We komen nooit tussen ten bate van een partij in **individuele dossiers** bij het gerecht, de politie of ons bestuur.

Wat doen we bij (mogelijke) inbreuken?

Elke vermoedelijke of evidente inbreuk op onze integriteit en op de integriteit van stad/OCMW **melden** we bij onze leidinggevende; deze verwittigt de secretaris en die zorgt voor de passende maatregelen. We kunnen ons ook rechtstreeks richten tot het Bureau voor Integriteit. Zelf nemen wij over dit soort zaken de grootst mogelijke **vertrouwelijkheid** in acht en behouden we onze objectiviteit.

Als we ongeoorloofd handelen van een **mandataris** constateren, volgen we dezelfde weg. Het Bureau voor Integriteit geeft het dossier door aan de deontologische commissie van de gemeenteraad.

5 Diversiteit

Wat is de bedoeling?

De mensen met wie we in Antwerpen te maken hebben – collega's, burgers, vertegenwoordigers van bedrijven, bezoekers – **verschillen** op tal van vlakken: leeftijd, geslacht, afkomst, taal, religie, cultuur, seksuele geaardheid, opleiding, burgerlijke staat, inkomen. We respecteren al die verschillen en we gaan met ieder individu professioneel om.

Wat betekent dat in de praktijk?

- We zetten onze **vooroordelen** opzij.
- We behandelen iedereen gelijk, volgens de **objectieve criteria** die er gelden voor de zaken waarvoor we verantwoordelijk zijn.
- We hebben respect voor de mening en eigenheid van anderen. We waarderen andermans werk, inzicht en ervaring.

Waar liggen de grenzen en wat is erover?

Discriminatie is verboden. Elke inbreuk op iemands individuele **waardigheid** is verboden. Binnen het kader van ons werk zijn **ongewenste seksuele** toespelingen en gedragingen verboden.

Ten slotte

Bij twijfel of vragen nemen we contact op met onze leidinggevende of met de vertrouwenspersoon van onze afdeling of bedrijf of met het Bureau voor Integriteit.