



GEDRAGSCODE

VOOR
MEDEWERKERS



Je normen hebben waarde

Je mag wel trots zijn

Werken voor de stad Turnhout is meebouwen aan de toekomst. Je zorgt er mee voor dat mensen hier een aangename woonomgeving vinden. Je schept kansen voor leren, werken en ondernemen. Je maakt dat er telkens weer wat te beleven is en je hebt aandacht voor het welzijn van alle inwoners. Je bent een medewerker van één van de dertien Vlaamse centrumsteden en daar mag je best trots op zijn. Wat je doet, doe je niet enkel voor de Turnhoutenaars zelf, maar ook voor de bewoners van de regio en bezoekers. Je zet Turnhout mee op de kaart.

Je bent de stad

Hoe je het ook draait of keert, het stadsbestuur wordt beoordeeld op zijn dienstverlening. Zo bepaal jij in je dagelijkse contacten mee het imago van de stad. Wie onvriendelijk geholpen wordt, krijgt een slechte indruk van het hele stadsbestuur. Onze klanten willen met respect behandeld worden. Zij verwachten een correct antwoord op hun vragen en lopen niet graag van het kastje naar de muur. Zij rekenen ook op kwaliteit: een mooi aangelegd stukje groen, een veilige speelplek, een propere straat, een juist document,...

Goed gedrag

Als medewerker van een stadsbestuur heb je dus een hele verantwoordelijkheid. Het is belangrijk dat je jezelf daarvan bewust bent en er dagelijks naar handelt. Dat is niet altijd even eenvoudig. Je komt vast wel eens in een situatie terecht waarin je denkt: wat moet ik nu doen, wat is verstandig en goed voor de stad? Kan je een cadeau aannemen van een vriendelijke dame die blij is dat ze goed geholpen is? Ook als het om geld gaat? Wat mag je zeggen tegen een journalist die je opbelt? Kan je een machine van het werk meenemen om thuis te klussen? En wat als je merkt dat een van je collega's of een verantwoordelijke ernstig over de schreef gaat? Van een medewerker wordt goed gedrag verwacht. Maar wat is dat dan precies?

Afspraken en waarden

Je merkt het, een organisatie als de onze kan niet zonder afspraken en waarden waar we met zijn allen achterstaan. Ze zorgen voor duidelijkheid, houvast en bescherming voor jezelf, voor je chef, maar ook voor het publiek. De stad Turnhout heeft vele gezichten, het is belangrijk dat de burger toch steeds één stad tegenkomt. Een technicus op het podium, een medewerker op een veegwagentje of de bediende aan het loket... zij vertegenwoordigen allen dezelfde basiswaarden en afspraken. Deze twee elementen maken deel uit van onze 'huisstijl'.

Je normen hebben waarde

In wat volgt hebben we het over basiswaarden en afspraken, over gedrag dus. Deze Gedragscode is zeker niet volledig. Er blijft immers altijd een grijs gebied over. Er zijn vele onderwerpen, die onbenoemd blijven, maar die wel degelijk aan het beeld van een betrouwbare, integere organisatie bijdragen. De Gedragscode moet je gebruiken als een leidraad die je probeert zo goed mogelijk na te leven. Raadpleeg bij twijfel je collega's en je chef. Je hebt uiteindelijk ook een eigen verantwoordelijkheid voor alles wat je doet. Je eigen normen hebben wel degelijk waarde.



Basiswaarden van de stad Turnhout

Inleiding

De stad heeft heel wat diensten, verspreid over verschillende gebouwen. Al onze medewerkers zijn onder meer verbonden door vijf gemeenschappelijke kenmerken, de basiswaarden. Zo zorgen we ervoor dat er in de verscheidenheid toch een duidelijke eenheid is. De vijf basiswaarden van het stadsbestuur zijn:

- klantgericht
- samenwerken
- voortdurend verbeteren
- organisatiebetrokken
- betrouwbaar

Klantgerichtheid

Onze klanten hebben bepaalde verwachtingen. Een klantgerichte medewerker speelt daarop in. We proberen onze dienstverlening af te stemmen op de vragen en behoeften. Een klantgerichte organisatie stelt de klant centraal. Dat betekent echter niet dat de klant altijd gelijk heeft. Wij hebben als medewerkers van het stadsbestuur de taak om in wat we doen het algemeen belang voor ogen te houden.

- Je klanten – en dat zijn zowel bezoekers, burgers als andere medewerkers van het stadsbestuur – willen hoffelijk en correct behandeld worden. Ze verwachten van jou respect en de nodige aandacht. Uiteraard ga je uit van de gelijkwaardigheid van alle mensen.
- Je bent aanspreekbaar en bereikbaar. Als bijvoorbeeld iemand je vraagt om weer contact op te nemen, doe je dat zo snel als je kan. Je neemt zelf het initiatief om je klant zo goed mogelijk te helpen.
- Je hanteert een duidelijke en correcte taal. Je volgt ter zake de regels van de huisstijl.
- Klanten willen ook een professionele dienstverlening. Je hebt dus de plicht om je kennis en vaardigheden op peil te houden.
- Je probeert je werk te doen in een termijn die redelijk is voor de klant of je houdt je aan wat afgesproken is.
- Je reageert snel en gepast op vragen en opmerkingen. Je probeert onder alle omstandigheden beleefd te blijven.



Samenwerken

Je bent een deel van de organisatie. Je levert een bijdrage aan de realisatie van de doelstellingen van je team. Je streeft samen met andere medewerkers naar een zo goed mogelijk resultaat.

- Je speelt informatie die voor anderen van belang kan zijn, tijdig door.
- Je respecteert de deskundigheid van anderen en je maakt er optimaal gebruik van.
- Je helpt collega's om hun doelen te bereiken. Je biedt spontaan hulp aan waar dat nodig is.
- Je steunt goede ideeën en initiatieven van anderen. Je pakt ze positief op en bouwt erop voort in de richting van een gemeenschappelijk doel.
- Je blijft meedenken en je levert bijdragen aan het groepsproces, ook wanneer je er geen persoonlijk belang bij hebt.
- Je uit je positief over prestaties van collega's.
- Je draagt samen met anderen bij aan het aanpakken van conflicten, problemen en spanningen in het team.
- Je houdt rekening met de gevoeligheden van en met de verscheidenheid in mensen.

Voortdurend verbeteren

Je bent gericht op het verbeteren van je eigen functioneren en van de werking van je team. Je staat open voor vernieuwingen. Je bent bereid bij te leren, te groeien.

- Je hebt recht op informatie en vorming. Onze organisatie biedt je daartoe ruime mogelijkheden. Grijp die kansen. Je kan ze zeker gebruiken bij de uitoefening van je huidige functie of in het licht van je carrière.
- Je houdt je ook actief op de hoogte van ontwikkelingen en nieuwe inzichten op je werkterrein. Je houdt je kennis up-to-date.
- Je vraagt uitleg als iets niet duidelijk is
- Je meldt problemen die zich voordoen bij het werk en denkt ook mee na over oplossingen.
- Je kijkt vooruit en ziet kansen.
- Je werkt mee aan veranderingen in de organisatie.
- Je zet zelf stappen om zaken te veranderen als dat je team ten goede komt.

Organisatiebetrokkenheid

We stellen ons steeds op in het belang van de stad Turnhout. We werken er ook actief aan mee dat Turnhout zo goed mogelijk naar buiten komt.

- Je zet je op een actieve en constructieve wijze in voor de realisatie van de opdracht en de doelstellingen van de organisatie.
- Je voert richtlijnen uit, ook al komen die niet overeen met je eigen ideeën.
- Je geeft je mening, komt met ideeën, maar schaaft je achter de beslissing en voert die ook loyaal uit.
- Je gaat zorgvuldig om met je werk materiaal. Je weet dat je met middelen van de gemeenschap werkt. Je probeert dus ook kosten te besparen.
- Je houdt je op de hoogte van wat er in de organisatie leeft. Je leest bijvoorbeeld het personeelsblad Nipt of de Stadskrant.
- Je reageert correct als buitenstaanders kritiek uiten op de organisatie.



Betrouwbaarheid

Op onze medewerkers moeten we kunnen rekenen. Je houdt je dus aan de afspraken. Van medewerkers van de stad wordt verwacht dat ze onkreukbaar zijn. Je gaat daarom uit van het algemeen belang, niet van het eigenbelang. Je bent je bewust van je verantwoordelijkheid in je job en je neemt die verantwoordelijkheid ook op. Je klanten mogen erop rekenen dat je in je afspraken en contacten duidelijk, integer, onafhankelijk en onpartijdig bent.

- Je doet wat je zegt, je komt afspraken na. We zijn eerlijk tegenover elkaar en het bestuur.
- Iedereen kan fouten maken. Je komt wel open voor vergissingen en nalatigheden uit.
- Je wijdt je aan je job tijdens de diensturen.
- Je gebruikt de uitrusting of het materiaal van de stad enkel voor je werk.
- Je bent correct in je houding. Je doet of zegt niets wat iemand anders als een inbreuk op zijn of haar waardigheid kan beschouwen. Ook buiten het werk gedraag je je waardig.
- Je handelt correct met de informatie die je hebt.
- Je staat mee in voor een goed beheer van de financiële middelen van de stad.
- Je houdt privé-belangen en persoonlijke voorkeuren strikt gescheiden van je werk. Dit principe noemen we neutraliteit.
- Je meldt mistoestanden, vermoedens van corruptie en fraude.

Gedragsafspraken voor medewerkers

Betrouwbaarheid is een moeilijk begrip. Het is ook niet altijd even duidelijk te definiëren. Wanneer handel je betrouwbaar en wanneer niet?

Soms kom je voor situaties te staan waarin een moeilijke keuze gemaakt moet worden. Situaties waarbij je jezelf afvraagt of je correct handelt. Het antwoord is niet altijd gemakkelijk uit een wet of regeling op te maken.

We verwachten dat je aan de klanten een goede service levert, klantvriendelijk bent. Maar wat als die klant je een cadeautje aanbiedt als dank? En wat als dat cadeautje een kaartje voor een uitverkochte voetbalwedstrijd is of een etentje in een (luke) restaurant?

We juichen het toe als onze medewerkers zich maatschappelijk ontplooiën in bestuurswerk, vrijwilligerswerk en dergelijke. Het geeft inzicht in wat er in de samenleving omgaat. Je functioneren op het werk kan er ook mee gebaat zijn. Maar er kunnen aan nevenwerkzaamheden ook risico's kleven, waardoor de geloofwaardigheid van de gemeente in het gedrang kan komen. Wat mag nu wél en wat mag nu niet?

Om bij zulke vragen houvast te bieden, hebben we gedragsregels opgesteld. Zo geven we inhoud aan het begrip betrouwbaarheid en zorgen we er ook voor dat iedereen daar hetzelfde onder verstaat.

Geschenken

Het gemeentedecreet stelt streng: "de personeelsleden mogen, zelfs buiten hun ambt, noch rechtstreeks noch via een tussenpersoon, giften, beloningen of enig ander voordeel dat verband houdt met het ambt, vragen, eisen of aannemen." Maar kan je altijd een geschenk weigeren? Relatiegeschenken bijvoorbeeld zijn nu eenmaal een gebruikelijk maatschappelijk verschijnsel.

Wat zeker niet mag, onder geen enkele voorwaarde, is geld aannemen.

Voor het overige is de regel dat je over alle geschenken, gunsten en uitnodigingen open spreekt. Je meldt ze aan je chef. Ze mogen ook maar een geringe waarde vertegenwoordigen en ze verplichten je tot geen enkele gunst of wederdienst. Je accepteert bijvoorbeeld geen relatiegeschenken van iemand, die op het moment van het aanbieden nog iets van jouw nodig heeft zoals een vergunning, opdracht, subsidie of een gunstige beslissing. Als je op een uitnodiging ingaat, vertegenwoordigt je het stadsbestuur.

Het is duidelijk dat in alle gevallen het omgaan met geschenken een beroep doet op ieders eigen verantwoordelijkheid.



Gebruik van stedelijke eigendommen

Je wil in het weekend wat aan je huis werken. Kan je een machine meenemen die je anders duur moet huren? De regel is dat je nooit werkmaterialen mee naar huis neemt. Dat geldt trouwens niet alleen voor gereedschappen, maar ook voor bijvoorbeeld laptops en andere kantoormaterialen. Alleen als je die materialen thuis nodig hebt om iets van je werk af te maken, kan je ze – mits toestemming van je chef – mee naar huis nemen. Je geeft ze zeker nooit door aan derden.

Je wil tijdens je werk snel even surfen naar je favoriete vakantiebestemming of een mailtje sturen naar je vrienden. Mag dat? Incidenteel gebruik van telefoon, kopiemachine, internet,... kan, maar moet tot een strikt minimum beperkt blijven. In deze kwestie doen we een beroep op je eigen verantwoordelijkheid. Je verstuurt uiteraard geen privé-post via de frankering van de stad.



Personeelsregelingen

Je houdt je aan de werktijden en aan de afspraken. Je geeft je prikaart niet door aan anderen. Je prikt pas als je effectief het gebouw waar je werkt, binnengaat. Dus niet eerst prikken en dan je fiets of wagen parkeren. Je gebruikt de fietscode enkel als je ook effectief met de fiets komt.

Nevenwerkzaamheden en privé-relaties

Als je naast je werk als ambtenaar nog andere functies wil vervullen of zaken wil doen, vraag je daarvoor eerst toestemming aan het college van burgemeester en schepenen. In nevenwerkzaamheden moet je belangenverstremming of juist tegengestelde belangen vermijden.

Wie in zijn vrije tijd zware arbeid verricht en daardoor vermoeid op het werk aankomt, zal moeite hebben om zijn taak naar behoren uit te voeren. Hetzelfde geldt voor het gebruik van alcohol of andere genotsmiddelen.

Als je alcohol drinkt voor je naar het werk komt (bijvoorbeeld tijdens pauzes), kan dit invloed hebben op je werkprestaties.

Als je financiële belangen hebt in een firma waarmee de stad zaken doet, kan dit ook tot belangenvermenging leiden. Je moet dit in elk geval melden.

Als familieleden of vrienden betrokken zijn in een bepaald dossier dat jij normaalgezien zelf behandelt, meld je dit.

Omgaan met informatie

Je hebt een geheimhoudingsplicht ten opzichte van vertrouwelijke informatie waarover je vanuit je functie beschikt. Je gaat binnen en buiten je werk zorgvuldig om met persoonlijke gegevens van burgers, gegevens van bedrijven en instellingen, politiek gevoelige informatie (bijvoorbeeld beleidsplannen in ontwikkeling) en andere informatie die in handen van buitenstaanders de belangen van de stad kan schaden.

Je gebruikt de informatie waarover je beschikt voor de uitoefening van je job, niet voor andere doeleinden.

Het zorgvuldig omgaan met informatie vereist dat stukken met vertrouwelijke gegevens veilig opgeborgen worden en dat computerbestanden beveiligd zijn.

Als de media je benaderen met een verzoek om informatie, verwijst je steeds door naar je chef of de dienst Communicatie.

Maar tegelijk draag je door een actieve informatievoorziening naar onder meer klanten toe, bij aan een transparant functionerende overheid. Je hebt spreekrecht over wat je weet in je job.

Er is ook de regeling openbaarheid van bestuur die iedereen toegang geeft tot bestuursdocumenten.

De dienst Communicatie kan je hier zeker meer over vertellen.

Vermoeden van mistoestanden

We verwachten dat je reageert als je iets opmerkt dat ingaat tegen de gedragsregels. Bespreek twijfels over de juistheid van het gedrag van collega's, leidinggevenden of politici zoveel mogelijk met henzelf. Kan dit niet of leidt dit niet tot een gewenst resultaat, dan informeer je je leidinggevende.

Als je vermoedt dat het om fraude of corruptie gaat of als iemand ernstig misbruik maakt van zijn positie, meld je dat aan je chef.

Tot slot

Je bent zélf aanspreekbaar op je doen en laten, je gedrag en je uitlatingen. Je staat ook zélf werkelijk open voor verbetering.

Als je opdrachten krijgt die ingaan tegen wetten, regels of de gedragscode, moet je die weigeren. Je bespreekt dit met je chef. Bij een meningsverschil wordt de zaak voorgelegd aan de directeur of stadssecretaris.

De leidinggevende geeft het goede voorbeeld en is zich ervan bewust dat op hem extra wordt gelet. Hij/zij is open over zijn manier van werken en is aanspreekbaar op zijn/haar werkwijze en houding naar zijn/haar medewerkers. Bij twijfel en vragen over de juiste handelwijze en de toepassing van deze gedragscode kunnen medewerkers bij hem terecht.

De leidinggevende bespreekt met zijn/haar medewerkers de gedragscode tijdens overlegmomenten en functioneringsgesprekken.

Personeelsmanagement

Stadskantoor

014 44 33 81

personeelsmanagement@turnhout.be

De gedragscode en het integriteitsbeleid

Inleiding

De gemeenteraad heeft – zoals bepaald in artikel 112 van het gemeentedecreet – een deontologische code voor het gemeentepersoneel vastgesteld. In Turnhout spreken we van een gedragscode. Die code staat voor ons niet op zich. Ze maakt deel uit van ons integriteitsbeleid.

Wat is het integriteitsbeleid?

We verlangen van onze medewerkers dat zij integer werken. Dat is meer dan alleen het naleven van de regels. Juist waar die regels ontbreken, is het belangrijk dat je in staat bent om op een moreel verantwoorde wijze te oordelen en te handelen.

De kern van integriteitsbeleid is dat iedere medewerker de vraag kan en wil beantwoorden: ‘Wat is in deze situatie moreel juist?’ Het integriteitsbeleid steunt op de bekwaamheid van alle medewerkers om zo’n moreel juiste beslissing te nemen en op de bereidheid daarover ook verantwoording af te leggen.

Basiswaarden als uitgangspunten

De eigen basiswaarden van de stedelijke organisatie vormen het richtsnoer voor het handelen van alle medewerkers van de gemeente. Op deze waarden kan je jezelf baseren als je lastige morele beslissingen in je werk moet nemen.

Gedragscode

De gedragscode steunt je in je integer handelen. In de code staan regels over de omgang met klanten en collega’s. De gedragscode steunt op de morele basiswaarden van de organisatie.

Integriteit en personeelsbeleid

Integriteit vormt een onderdeel van het personeelsbeleid. Betrouwbaarheid is een basiscompetentie. Ze hoort aan bod te komen bij selecties, tijdens de introductie, in functioneringsgesprekken, werkoverleg, opleidingen, uitstroomgesprekken,...

De rol van de leidinggevenden bij het integriteitsbeleid is erg belangrijk. Zij zijn voorbeeld, aanspreekpunt, voeren eventueel het eerste onderzoek,... Het personeelsbeleid moet er dus ook op gericht zijn hen in die rol te ondersteunen.

Eedaflegging

Het gemeentedecreet voorziet dat alle personeelsleden van de gemeente de volgende eed afleggen: “Ik zweer de verplichtingen van mijn ambt trouw na te komen”. Hiermee bevestigt een medewerker dat hij/zij zich integer zal opstellen. Bij dit moment worden de regels en normen nog eens expliciet onder de aandacht gebracht.

Dilemmatrainingen

Er zijn situaties waarin het niet meteen duidelijk is welke afweging je moet maken om integer te handelen. Iedere medewerker krijgt vroeg of laat te maken met verschillende en soms conflicterende waarden en belangen die om voorrang strijden. Een gedragscode of andere regels kunnen hiervoor weliswaar houvast bieden, maar het is niet mogelijk om voor elke situatie vooraf een regel of oplossing te bedenken. Dilemmatrainingen kunnen daarbij helpen. Daarin bespreken medewerkers onder begeleiding met elkaar wat integriteit betekent voor het eigen functioneren.

Risico's beheersen

De organisatie moet proberen om de kwetsbaarheid van processen binnen de organisatie te minimaliseren en medewerkers zo min mogelijk bloot te stellen aan integriteitsrisico's. Het kan wenselijk of zelfs noodzakelijk zijn om kwetsbare handelingen niet door één persoon te laten verrichten of om medewerkers van functie te laten wisselen.

Optreden

Regels hebben effect wanneer zij ook worden gehandhaafd. Bij integriteitsschendingen moet altijd worden opgetreden. Optreden verschaft duidelijkheid, draagt bij aan de bewustwording van de normstelling en heeft een preventieve signaalwerking. Niet-optreden zou de indruk wekken dat de overtreding niet erg wordt gevonden of wordt gedoogd. Daarmee wordt de deur opengezet voor soortgelijk gedrag door anderen.

