



LA VILLE
DE STAD

DEONTOLOGISCHE CODE

Wij zijn het gezicht van de Stad



Index

- 01** p.06 KWALITEIT EN KLANTGERICHTHEID
- 02** p.07 TRANSPARANTIE
- 03** p.07 DISCRETIEPLICHT EN BEROEPSGEHEIM
- 04** p.08 LOYAUTEIT
- 05** p.09 INTEGRITEIT EN ONPARTIJDIGHEID
- 06** p.10-11 ONTWIKKELING VAN EEN RESPECTVOLLE EN CONSTRUCTIEVE WERKOMGEVING
- 07** p.12 VERANTWOORDELIJKHEID VOOR DE VOLGENDE GENERATIES

Voorwoord

De lokale openbare actie moet niet alleen conform de wet en de principes van goed bestuur zijn, maar eveneens ethisch (waardensysteem dat het menselijk gedrag bepaalt) en deontologisch (geheel van minimale verplichtingen die vereist zijn door professionelen om hun activiteit te kunnen uitvoeren).

DEZE CODE IS ZEER RUIM EN ALGEMEEN BEDOELD

Het vertrouwen van de gebruikers in het goed functioneren van de lokale overheid moet ondersteund worden door het ethisch en deontologisch gedrag van alle medewerkers te stimuleren. Deze deontologische Code zal, door de vorming en de communicatie, de medewerkers bewuster maken inzake waarden en gemeenschappelijke gedragsregels.

Deze Code is eveneens een maatregel voor goed bestuur omdat er aan de medewerkers een begrijpelijke, toegankelijke en transparante tekst wordt gegeven.

RICHTLIJNEN VAN DE DEONTOLOGISCHE CODE

De goede praktijken die hierin worden weergegeven moeten geïntegreerd worden in ieders gedrag: de medewerker zal "als een goed huisvader" handelen. Als deze waarden en basisprincipes duurzaam worden toegepast, kan de Code evolueren en aangepast worden aan nieuwe situaties en aangevuld worden met de verworven ervaringen.

Preventie is een prioriteit: het is de verantwoordelijkheid van de hiërarchische lijn om ervoor te zorgen dat deze Code gepubliceerd, verdeeld, gekend en begrepen wordt door alle betrokken personen, en, wat nog belangrijker is, dat de Code nageleefd wordt door iedereen.



TOEPASSINGSGEBIED

De Code is toepasselijk op alle personeelsleden van de Stad Brussel, ongeacht het statuut, de graad, de rang of de functie.

De algemene principes van goed administratief gedrag worden beschreven en dit geldt voor elk contact van de medewerkers, zowel onderling als met gebruikers, of het nu om fysieke of morele personen gaat.

Deze code maakt deel uit van het arbeidsreglement sinds 21/10/2013.

VOORSTELLING VAN DE DEONTOLOGISCHE CODE

De doelstellingen van de Brusselse, lokale openbare diensten worden geconcretiseerd door de manier waarop we handelen. Zo groepeerd en verduidelijkt de Code waarden en gedragsregels die hen moeten begeleiden bij het volbrengen van hun taak.

In zowel de contacten met gebruikers, als de onderlinge contacten tussen medewerkers of partners in de administratie, zijn deze waarden en gedragsregels de kwaliteit en klantgerichtheid, de transparantie, de discretieplicht en het beroepsgeheim, de loyauteit, integriteit en onpartijdigheid, het ontwikkelen van een respectvolle en constructieve werkomgeving en tenslotte de verantwoordelijkheid naar de volgende generaties toe.

IN PRAKTIJK BRENGEN

Elke directeur-generaal zorgt ervoor dat de informatie, en eventueel de doeltreffende en regelmatige vorming, verzorgd wordt inzake de bepalingen van deze Code (en zijn wijzigingen). Hij/zij zorgt er eveneens voor dat de medewerkers de bepalingen van deze Code (en zijn wijzigingen) naleven. Elk voorstel tot wijziging van dit deontologische kader moet voorafgaandelijk voor advies voorgelegd worden aan de syndicale onderhandeling.



Kwaliteit en klantgerichtheid

Professioneel handelen betekent elke dag kwaliteitswerk leveren ten dienste van de gebruikers.

KWALITEITSWERK

Wij zijn beschikbaar en behandelen gelegitimeerde aanvragen binnen de kortste tijd en leveren hierbij kwaliteitswerk. Hiertoe gebruiken we alle nuttige vaardigheden. We getuigen van respect en luisteren naar de personen.

BESCHIKBAARHEID

We respecteren de diensturen en onze aanwezigheid is vereist op de plaats waar de dienst moet verleend worden. Wij zijn open en beschikbaar voor hen die een beroep willen doen op de dienstverlening.

VAARDIGHEID EN BETROUWBAARHEID

We waken erover dat we de nodige vaardigheden hebben of verwerven om de taken die ons worden toevertrouwd, uit te voeren. We moeten de vaardigheden en de kennis bezitten waardoor we goed werk kunnen afleveren. We formuleren onze raadgevingen en advies met nauwkeurigheid en op een concrete en volledige wijze.

BELEEFDHEID

We zijn gewetensvol, correct, beleefd en aanspreekbaar, zowel voor collega's als voor het publiek. We doen moeite om zo dienstbaar mogelijk te zijn. Als een vraag niet tot onze bevoegdheid hoort, verwijzen wij de burger door naar de bevoegde dienst.

TEN DIENSTE VAN DE GEBRUIKERS

We voeren onze taken uit om de doelstellingen van de dienst waartoe we behoren te verwezenlijken. We streven naar een gemeenschappelijk doel: tevredenheid en goede dienstverlening ten opzichte van de gebruikers. Alle handelingen moeten in het teken staan van dat doel.



02

Transparantie

INFORMATIE VAN DE GEBRUIKERS

Wij zijn open en transparant voor elke gebruiker die een antwoord wil op zijn/haar vragen. We waken erover dat de informatie waar de gebruiker redelijkerwijs recht op heeft volledig en doeltreffend is.

MOTIVERING VAN DE BESLISSINGEN

Het recht op informatie van de gebruikers impliceert ook dat beslissingen die hun rechten, vrijheden en belangen beïnvloeden, voldoende gemotiveerd moeten zijn in rechte en in werkelijkheid.

OPENBAARHEID VAN ADMINISTRatieve DOCUMENTEN

Wij garanderen aan de gebruikers ook het recht van toegang tot administratieve documenten conform de geldende wetgeving inzake openbaarheid van bestuur.



03

Discretieplicht en beroepsgeheim

VERTROUWELIJKHEID EN BEROEPSGEHEIM

Onze algemene plicht tot discretie zorgt ervoor dat wij erover waken geen vertrouwelijke informatie aan derden door te geven en dat we vermijden om informatie te verkrijgen over zaken die niet voor ons bestemd zijn.

Bovendien houden wij de informatie die wettelijk of reglementair valt onder het beroepsgeheim voor ons, uitgezonderd in gevallen waar wettelijk voorzien is dat wij misdrijven en misdaden waarvan wij in het kader van onze functie weet zouden hebben kenbaar maken.

RESPECT VOOR DE PRIVACY

We respecteren de privacy van onze gebruikers en andere medewerkers.

We onthouden ons van elke misplaatste nieuwsgierigheid, indiscretie en misbruik bij het verzamelen, het behandelen of het raadplegen van persoonlijke gegevens. We letten er specifiek op geen persoonlijke gegevens van een gebruiker of een andere medewerker door te geven, behalve aan de bevoegde personen.



04

Loyauteit

WAARDIGHEID VAN DE FUNCTIE

We dragen een goed imago van de Stad Brussel uit en waken, zowel in ons privé- als in ons professioneel leven, over de waardigheid van onze functie, hetgeen bijdraagt aan het vertrouwen van het publiek in onze diensten.

GEBRUIK VAN PUBLIEKE GOEDEREN

We verwarren de openbare goederen niet met de onze: we gebruiken geen materiële zaken of personeel van de administratie voor privé-doeleinden.

GOEDE UITVOERING VAN DE OPDRACHTEN

Wij gedragen ons op een manier die ervoor zorgt dat de opdrachten die ons toevertrouwd worden door onze oversten, goed worden uitgevoerd. Zij vertrouwen ons opdrachten toe met betrekking tot het gevoerde beleid van het betrokken departement en volgens de doelstellingen, activiteiten en taken die er verband mee houden.

GEBRUIK VAN COMMUNICATIEMIDDELEN

We gebruiken de communicatiemiddelen op een eerlijke en integere wijze, conform de noden van onze dienst.

UITVOEREN VAN EEN BIJKOMENDE ACTIVITEIT

Wij voeren andere betaalde activiteiten alleen uit mits toestemming van cumulering door het College. Onze hoedanigheid van medewerker is onverzoenbaar met elke activiteit die indruist tegen de waardigheid van de functie, die een vermoeden kan wekken van partijdigheid, die afbreuk doet aan de uitoefening van de functie of die het uitoefenen van de functie kan verhinderen, ongeacht of die activiteiten uitgeoefend worden ten persoonlijke titel of door een derde.

VRIJHEID VAN MENINGSUITING

Conform onze terughoudendheid nemen wij geen standpunt in of leggen wij geen verklaringen af over onze professionele activiteiten en/of over elk ander thema dat over de Stad Brussel gaat. Wij beschikken over de vrije meningsuiting, onder voorbehoud van het respecteren van de terughoudendheid, het beroepsgeheim en de privacy. Zo kunnen wij deelnemen aan informatiecampagnes, conferenties, radio- en televisie-uitzendingen en mogen wij onze persoonlijke mening uitdrukken op voorwaarde dat dit uitdrukkelijk vermeld wordt. Externe communicatie is uitsluitend de bevoegdheid van het College en haar leden, uitgezonderd uitdrukkelijke delegatie of toestemming.



Integriteit en onpartijdigheid

ONPARTIJDIGHEID

Bij het uitoefenen van onze taken onthouden wij ons van elke vorm van partijdigheid, willekeur of favoritisme. We houden altijd rekening met de rechten, de plichten en de wettelijke belangen van de betrokken persoon of personen.

We zorgen ervoor dat we niet in een belangenconflict terechtkomen waardoor het onpartijdig en objectief uitoefenen van onze functie in het gedrang komt en we zorgen er eveneens voor dat er geen verdachtmakingen kunnen worden gemaakt van een dergelijke invloed. In dossiers waar we persoonlijk betrokken zijn, onthouden wij ons van zowel rechtstreekse als onrechtstreekse tussenkomsten.

Dit onpartijdig, neutraal en loyaal uitoefenen van onze functie heeft als gevolg dat er geen politieke of religieuze tekenen mogen gedragen worden op het werk.

GELIJKHEID

Wij verbieden elke vorm van discriminatie en uitsluiting, op basis van geslacht, huidskleur, nationaliteit of etnische afkomst, burgerlijke staat, geboorte, rijkdom, leeftijd, filosofische of geloofsovertuiging, seksuele voorkeur, handicap of lichamelijke kenmerk. Daarom bevorderen wij de gelijkheid van kansen en stimuleren wij de eerbied voor verschil en diversiteit.

ONOMKOOPBAARHEID

Wij handelen niet vanuit een persoonlijk maar vanuit een collectief belang. Daarom geven wij geen voordelen die ons, of degenen aan wie wij deze zouden toekennen, van rechtswege niet toekomen. Noch aanvaarden wij, ten persoonlijke titel, beloningen, financiële voordelen, giften of welke voordelen dan ook voor diensten die wij hebben verleend aan gebruikers.

MACHTSMISBRUIK

De macht die ons wordt toevertrouwd, wordt uitgeoefend volgens legitieme doelstellingen en conform de wet. Wij mogen er geen gebruik van maken voor een doel dat geen juridische basis heeft of dat niet gestaafd is door het algemeen belang.



Ontwikkeling van een respectvolle en constructieve werkomgeving

POSITIEVE EN RESPECTVOLLE WERKSFEER

Wij promoten actief een positieve en constructieve werkomgeving waarbij wederzijds respect en collegialiteit centraal staan.

SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

Een goede communicatie en samenwerking tussen collega's zijn de basis voor een goed werkende en continue dienstverlening.

LEIDING GEVEN

Om de doelstellingen en opdrachten te kunnen realiseren die hun zijn toegewezen, betrekken de hiërarchische oversten van de verschillende niveaus hun personeel op een open en transparante manier in het beheer van hun dienst.

Zij stimuleren de autonomie van de medewerkers door een beleid te voeren met doelstellingen. Hiertoe worden de nodige middelen, bevoegdheden en verantwoordelijkheden aan het personeel gegeven door hun respectievelijke hiërarchische overste.

De respectievelijke hiërarchische oversten informeren hun medewerkers regelmatig over het beleid, de visie, de opdrachten en de doelstellingen die moeten worden gerealiseerd.

De respectievelijke hiërarchische oversten vermijden conflicten tussen personen of tussen diensten en als er toch conflicten zijn, moeten deze door hen worden opgelost. Zij zijn waakzaam voor medewerkers die geconfronteerd worden met professionele, psychosociale, medische en/of gezinsproblemen.

De kwaliteit van de openbare dienst wordt niet alleen bepaald door het werk van de medewerkers maar ook door het management van de leidinggevenden. Zij hebben een grote verantwoordelijkheid en voorbeeldfunctie inzake het naleven van de waarden die in deze Code vermeld staan en zij dragen bij tot de positieve werksfeer.

ONTWIKKELING VAN ONZE COMPETENTIES

De respectievelijke hiërarchische oversten zorgen ervoor dat we onze vaardigheden ontwikkelen. Wij hebben recht op informatie en vorming in alle aspecten van onze functie, die aan de vereisten inzake gedrags- en technische competenties voldoen, alsook voor de ontwikkeling van onze loopbaan.

We actualiseren en ontwikkelen onze kennis en vaardigheid op professioneel vlak op eigen initiatief. We delen actief deze kennis binnen de openbare dienst.



Verantwoordelijkheid voor de volgende generaties

DUURZAME CONSUMPTIE

Op onze werkplaats, tonen wij ons verantwoordelijk inzake verbruik van producten en diensten, zodat onze ecologische voetafdruk beperkt wordt.

We gebruiken de goederen, installaties, diensten en financiële middelen die ons ter beschikking gesteld worden in het kader van onze functie zo doeltreffend mogelijk, met het oog op de maximale reductie van het afval dat door onze activiteit wordt geproduceerd.

Wij vermijden energieverstopping (licht, computer, verwarming, water, enz.) door een verantwoord beheer van de natuurlijke bronnen.

