

DE DEONTOLOGISCHE CODE VOOR HET PROVINCIEPERSONEEL (Provincieraad van 27 november 2008)

1 Toepassingsgebied

Wat is een deontologische code?

In de rechtspositieregeling van het provinciepersoneel (voorheen statuut) vinden we een opsomming van onze rechten en plichten. Een deontologische code concretiseert deze en vult ze aan.

Ze formuleert in algemene termen de waarden die het bestuur belangrijk vindt. Zij nodigt ons uit om kritisch na te denken over ons gedrag en vormt zo een leidraad die kan helpen om ons gedrag in concrete situaties af te stemmen op de waarden die het bestuur uitdraagt.

Een deontologische code geeft daarnaast aan hoe het bestuur en wijzelf op de werkvloer omgaan met deontologie in het algemeen en met de toepassing van onze waarden in het bijzonder.

Op wie is de deontologische code van toepassing?

Deze code geldt voor het provinciepersoneel, zowel chef als medewerker.

Ze wordt aangeboden aan het departement onderwijs, jeugd en vorming (DOJV), die de implementatie naar de medewerkers van het provinciaal onderwijs voor haar rekening zal nemen.

De leden van de provincieraad en de gedeputeerden hebben een eigen code.

En de andere reglementen?

Voor sommige functies of prestaties kan er naast de deontologische code een aanvullende code per beroepsgroep bestaan. Dit is zo wanneer je een functie uitoefent waarvoor de beroepsorganisatie ook een deontologische code heeft opgesteld (bijv. architecten). Deze codes worden niet opgesteld door ons bestuur, maar door de beroepsorganisaties.

Verder bestaan er provinciale reglementen die deelaspecten uit onze werksfeer regelen. Zo bestaat er bijvoorbeeld een reglement over het rookbeleid of over mobiel bellen. Deze reglementen leggen in detail vast wat mag en niet mag. Zij gaan in feite veel verder dan de deontologische code en zijn als het ware een extra verfijning van bepaalde rechten en plichten. Hier vind je de teksten van deze gedetailleerde reglementen.

2. Waardenkader

Inleiding

Dit deel beschrijft in algemene termen de basiswaarden van het bestuur. Elke waarde wordt concreet ingevuld door een opsomming van gewenst gedrag. Deze gedragingen zijn voorbeelden die ons helpen bij het interpreteren van de waarden in concrete situaties. De tekst vormt dus als het ware een leidraad die het bestuur wil uitdragen.

Elke waarde is even belangrijk, maar het is mogelijk dat ze in conflict komen met elkaar. In dat geval moet je een keuze maken en een bepaalde waarde meer laten doorwegen dan een andere. Om je te helpen bij deze keuze en om de code te laten doordringen in de organisatie wordt vorming georganiseerd en kan je een beroep doen op je chef, de maatschappelijk assistenten of de Human Resources Accountmanagers (HRAM's).

Uiteraard blijven we de wet respecteren. Een waarde mag nooit misbruikt worden om de wetten, decreten of reglementen die op ons van toepassing te zijn te overtreden.

Onze Waarden

1. De klant staat centraal
2. Eerlijkheid en Correctheid
3. Respect en Collegialiteit
4. Bekwaamheid en Beroepstrots
5. Verantwoordelijkheidszin en Integriteit

1. De klant staat centraal

Algemeen:

De burger is de voornaamste klant van de provincie Antwerpen. Maar ook anderen, zoals bijvoorbeeld de collega's van een andere dienst of een andere overheid, zijn onze klanten. We streven ernaar om de noden en behoeften van de klant te achterhalen en ze efficiënt, effectief, kwalitatief en met de nodige discretie te behandelen.

Gewenst gedrag:

- We doen moeite om beschikbaar, makkelijk bereikbaar en toegankelijk te zijn voor onze klanten.
- We luisteren aandachtig naar vragen of problemen van onze klant.
- We staan open voor suggesties en bemerkingen van onze klant.
- We behandelen onze klanten in gelijke omstandigheden op dezelfde wijze.
- We blijven objectief en hoffelijk ongeacht het geslacht, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, seksuele geaardheid, etnische en sociale afkomst, leeftijd, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, cultuur, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, gezondheidstoestand, handicap en fysieke of genetische eigenschappen van onze klant.
- We lossen vragen van de klant op als we kunnen, of we helpen hem/haar zo snel mogelijk aan de gewenste informatie, dienst of product.
- We brengen de klant snel en correct in contact met de juiste dienst of persoon.
- We doen wat we hebben beloofd en staan hiermee garant voor een goede opvolging van elk individueel dossier.
- Bij eventuele problemen zoeken we samen met onze klant naar de meest geschikte oplossing, binnen de bestaande reglementering.
- Indien de wens van de klant onhaalbaar blijkt, vertellen we duidelijk en vriendelijk wat de klant wel kan verwachten.
- Onze communicatie naar de klant toe gebeurt respectvol en beleefd. We hanteren een duidelijk en correct taalgebruik.
- Ook bij het behandelen van klachten blijven we vriendelijk en hulpvaardig en we passen de regels met betrekking tot de klachtenbehandeling consequent toe.
- We maken geen feiten bekend die een inbreuk vormen op de privacy van onze klant.

2. Eerlijkheid en Correctheid

Algemeen:

We zijn eerlijk en oprecht, betrouwbaar en correct in onze taakuitoefening en in onze omgang met klanten en collega's.

Gewenst gedrag:

- We zijn eerlijk tegenover elkaar en het bestuur.
- We ontvreemden geen eigendommen van anderen. Diefstal tolereren we niet.
- Onze privébelangen beïnvloeden geenszins de uitvoering van onze opdrachten.
- Wij zien af van een opdracht wanneer er kans is op vermenging met ons eigenbelang. We melden dit aan onze directe chef.
- We handelen consequent en voeren genomen beslissingen uit.
- We houden ons aan interne afspraken, wetten, reglementen en procedures.
- Tijdens de diensturen wijden we ons volledig aan onze job. We maken dan ook geen ongeoorloofd gebruik van tijd, uitrusting of materiaal van het bestuur.
- We maken geen ongeoorloofd gebruik van dienstwagens.
- We aanvaarden geen geschenken, fooien of andere voordelen van externe partners, die onze onafhankelijkheid of onpartijdigheid kunnen beïnvloeden.
- Met voorkennis gaan we discreet om. Als we weet hebben van toekomstige beslissingen, delen we daarover geen informatie mee aan derden. In geen geval gebruiken we deze voorkennis om ons materieel te verrijken.
- We vervullen geen beroepsactiviteit die maakt dat we onze ambtsplichten of de waardigheid van onze functie in het gedrang brengen of die onze eigen onafhankelijkheid aantast.

3. Respect en Collegialiteit

Algemeen:

In de uitoefening van onze job houden we rekening met de eigenheid, noden en belangen van zowel onze directe als indirecte collega's en van het provinciebestuur in het algemeen. We respecteren onze collega's, interne klanten en het provinciebestuur als werkgever.

Gewenst gedrag:

- We laten onze collega's en interne klanten in hun waardigheid.
- We nemen de mening van anderen ernstig en respecteren ieders eigenheid.
- We kiezen voor gelijke kansen en tolerantie. We verzetten ons tegen iedere vorm van discriminatie ten opzichte van collega's en interne klanten.
- Discriminatie vermijden we door geen onderscheid te maken op basis van geslacht, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, seksuele geaardheid, etnische en sociale afkomst, leeftijd, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, cultuur, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, gezondheidstoestand, handicap en fysieke of genetische eigenschappen.
- We geven iedereen eerlijke kansen op het vlak van loopbaanontwikkeling.
- We tolereren geen en vertonen geen grensoverschrijdend gedrag: pesten, geweld en ongewenst seksueel gedrag.
- Voor het materiaal en de bedrijfseigendommen dragen we de grootste zorg.
- Zowel binnen onze eigen dienst als naar andere diensten toe werken wij in een open dialoog en een opbouwende communicatieve sfeer.
- We hebben waardering voor ieders werk, inzicht en ervaring.
- We werken open en constructief ten opzichte van elkaar.
- We zijn trots op de sociale rol die het provinciebestuur vervult door het integreren van collega's met een handicap.
- We respecteren het gezag van onze chef en voeren de gegeven opdrachten loyaal en correct uit.
- Als chef respecteren we op onze beurt onze medewerkers en zijn we steeds aanspreekbaar voor hen. We communiceren open en eerlijk naar hen toe.

4. Bekwaamheid en Beroepstrots

Algemeen:

In onze job doen we de juiste dingen goed en zijn we trots op de geleverde prestaties. We zetten ons geëngageerd in. Dit blijkt uit de wil om creatief te blijven zoeken naar manieren om onze job beter uit te oefenen en een meerwaarde te betekenen voor het provinciebestuur.

Gewenst gedrag:

- ❑ We leveren kwaliteit in ons werk.
- ❑ De kennis, kunde en vaardigheden die hiervoor nodig zijn, houden we op peil. Dit doen we enerzijds via de door het provinciebestuur aangeboden vorming, anderzijds nemen we ook zelf het initiatief om de evoluties binnen ons vakgebied te volgen.
- ❑ Onze persoonlijk opgebouwde vakkennis houden we niet voor onszelf maar delen we met onze collega's.
- ❑ We aanvaarden zowel positieve als negatieve kritiek als een stimulans om ons verder te bekwamen.
- ❑ We zijn ons bewust van onze eigen bijdrage om de doelstellingen van ons departement, onze dienst of ons team te realiseren.
- ❑ We bouwen aan een open, goede en constructieve teamspirit.
- ❑ We voelen ons betrokken bij onze taken, aanvaarden opgedragen werk en zijn bereid zo nodig een extra inspanning te leveren.
- ❑ We nemen zelf het initiatief om de resultaten van ons werk te verbeteren.
- ❑ We zijn bereid bij te leren en mee te werken aan verbeteringsgerichte veranderingen; we streven naar voortdurende kwaliteitsverbeteringen in alles wat we doen.
- ❑ Als chef aanvaarden en stimuleren we dat onze medewerkers het initiatief nemen om voorstellen te doen tot kwaliteitsverbetering en we nemen deze ernstig.
- ❑ We doen geen uitspraken of stellen geen acties die het imago van het provinciebestuur schade kunnen toebrengen.

5. Verantwoordelijkheidszin en Integriteit

Algemeen:

Bij de uitoefening van onze job zetten we steeds ons beste beentje voor. We zijn ons bewust van onze sterke en minder sterke punten en nemen onze verantwoordelijkheid op voor onze daden en resultaten. We zijn onkreukbaar en doen wat we beloven te doen.

Gewenst gedrag:

- ❑ We zetten ons in om onze afspraken met collega's en klanten integraal na te komen.
- ❑ We nemen de verantwoordelijkheid voor onze eigen handelingen, gedragingen en woorden. We doen bijgevolg niet aan 'paraplupolitiek'.
- ❑ We geven niet onmiddellijk op als er een probleem eigen aan de functie opduikt, maar we zetten de nodige stappen om tot een goede oplossing te komen.
- ❑ De chefs staan achter hun medewerkers, geven hen de nodige vrijheid en ondersteunen hen zodat ze hun functie goed kunnen uitoefenen.
- ❑ Chefs nemen ook hun verantwoordelijkheid tegenover hun medewerkers door op te treden bij ongeoorloofd gedrag.
- ❑ We gaan vertrouwelijk om met beleidsinformatie, persoonlijke gegevens, werkmethodes en dergelijke.
- ❑ We eerbiedigen de privacy van onze collega's evenals de vertrouwelijke informatie van onze klanten.
- ❑ We brengen onze chef op de hoogte als we worden gecontacteerd door de pers. We respecteren de waarden in onze houding tegenover de media.
- ❑ We gebruiken geen alcohol of andere drugs (link naar reglement alcohol en drugsmisbruik) die onze resultaten, onze dienstverlening ten opzichte van de burger en het imago van het provinciebestuur kunnen schaden.
- ❑ Bij het uitvoeren van onze taak gebruiken we de middelen (budget, materiaal, arbeidstijd) zo efficiënt en zuinig mogelijk.

3. Uitvoering

Voor de meesten onder ons is het respecteren van de code vanzelfsprekend. Het kan echter zijn dat je nog vragen hebt. Hieronder trachten we deze vragen te beantwoorden.

Hoe worden de waarden opgevolgd?

Het doel van de code is niet repressief, maar wel positief. Bovendien zal de invoering geleidelijk gebeuren zodat iedereen zich stap voor stap bewust wordt van de inhoud van de code.

Hoe gaat dit in z'n werk?

Door middel van de bestaande processen in de organisatie gaan we de waarden "levendig" maken voor iedereen. Elk departement zorgt er met ander woorden voor dat in haar processen rekening wordt gehouden met de deontologische waarden.

In dit geleidelijk bewustwordingsproces is een sleutelrol weggelegd voor je chef. Deze speelt een belangrijke rol als coach en heeft een voorbeeldfunctie. Je chef maakt hierbij ondermeer gebruik van het proces functioneren en evalueren. Op de formulieren van functioneren en evalueren is een plaats voorzien voor de bespreking van de waarden.

Om iedereen te leren omgaan met de waarden, zal het departement HRM zorgen voor de nodige opleiding en training.

Is de deontologische code afdwingbaar?

Zoals je kan vaststellen is de code een stimulerend instrument.

Dit wil natuurlijk niet zeggen dat de code vrijblijvend is.

Als je je bijvoorbeeld niet houdt aan een waarde en je daardoor niet meer goed functioneert op het werk, is het logisch dat je chef je hierop wijst in een functioneringsgesprek. Herhaalde overtredingen van een waarde kunnen hun invloed hebben op de appreciatie van de chef in het waarderings- of evaluatiegesprek.

Wanneer je anderzijds herhaaldelijk of flagrant een waarde naast je neerlegt, je hiervoor duidelijk schuld treft en je daarbij tevens een plicht uit de rechtspositieregeling schendt, kan voor een statutaire medewerker een tuchtprocedure worden gestart. Voor de contractuele medewerker geldt in dat geval de arbeidswetgeving, met als extreme mogelijkheid het ontslag.

En vermits elke chef zelf ook een chef heeft geldt dit voor iedereen, van hoog tot laag.

Waar kan je terecht met vragen?

Mocht je vragen hebben over de toepassing van de code dan is het mogelijk dat je collega's je in eerste instantie helpen. Collega's kunnen immers putten uit hun rijke werkervaring.

Het aanspreken van je collega's is niet altijd mogelijk, bijvoorbeeld omdat het over vertrouwelijke informatie gaat. In dat geval kan je directe chef of de chef van je chef je bijstaan. Iedere chef heeft immers de bijzondere verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat we met zijn allen de waarden van de code zo goed mogelijk toepassen.

Indien je noch bij je collega's, noch bij je chef terecht kan of wil, kan je altijd uitleg vragen aan een maatschappelijk assistent of een HRAM. Zij hebben een luisterend oor en geven vertrouwelijk advies. Zij kunnen, eventueel in overleg met je chef, stimuleren tot het vinden van een oplossing. Indien je dit echter wenst behandelen ze je vraag anoniem en blijft je naam alleen bij hen bekend. De praktische informatie over deze adviesprocedure vind je terug op intranet.

Het kan zijn dat het overleg met de maatschappelijk assistent of met de HRAM geen oplossing biedt. De maatschappelijk assistent of HRAM legt de vraag dan, mits akkoord van betrokkene, via de provinciegriffier voor aan het managementteam. Het managementteam, aangevuld met het betrokken departementshoofd, neemt een standpunt in en formuleert concrete initiatieven.