

# Zo doen we het in Hilversum!

Gedragscode van de Hilversumse ambtenaar

## Onze missie

Burgers, bezoekers en bedrijven centraal,  
werken aan een zelfredzame samenleving,  
op een innovatieve en duurzame wijze.

## Ons DNA<sup>1</sup>

*Burgers, bezoekers en bedrijven vragen van ons ...*  
*verbinding*, dat wij met één mond spreken en onze burgers, bedrijven en bezoekers kennen, dat bindt ons;  
*vakmanschap*, dat onze producten van goede kwaliteit zijn;  
*uitlegbaarheid*, dat we kunnen uitleggen waarom we welk beleid voeren, met bijbehorende regels;  
*samenlevingsgericht aannemerschap*, dat we problemen aanpakken en weten wat er speelt;  
*wegwijzer/versterker*, dat we mensen helpen zelf oplossingen te vinden en versterking bieden;  
*brug*, dat we midden in de samenleving staan en luisteren naar de echte vragen

## Inleiding

We zijn ambtenaren in dienst van de gemeente Hilversum. In de gemeente Hilversum werken we transparant en integer voor onze burgers, bezoekers en bedrijven. De gemeentelijke organisatie gaat flexibel om met situaties, wensen en behoeften: binnen de grenzen van wetten, regelingen, beleid en financiële middelen zijn wij open en spreken wij met één mond.

Onze opdrachtgevers, de bewoners, bezoekers, bedrijven en bestuurders zijn van ons afhankelijk. Ons werk wordt betaald met gemeenschapsgeld. Onze opdrachtgevers moeten er altijd vanuit kunnen gaan dat wij ons werk naar beste kunnen doen. Wij zijn soms de enige die in staat zijn anderen hulp te bieden. Dat geeft ons een bijzondere verantwoordelijkheid.

Om onze verantwoordelijkheid "waar" te kunnen maken, hebben wij een gedragscode. Dit is geen meetlat waarlangs elke handeling gelegd kan worden. Het is een handvat om duidelijk te maken hoe het grijze gebied tussen zaken die 'moeten kunnen' en zaken die 'absoluut niet kunnen' kan worden ingevuld. Ons handelen bespreken we met elkaar en onze leidinggevendenden. Zo houden we onze ambtelijke integriteit op de kaart, blijven we ons bewust van onze bijzondere positie in de samenleving en creëren we een veilige werkomgeving voor iedereen.

### In het kort

We werken op een professionele manier voor en met de inwoners, bezoekers en bedrijven uit de gemeente Hilversum. Dat doen we in samenwerking en in gedeelde verantwoordelijkheid. We communiceren open en hebben vertrouwen in elkaar. We richten onze blik van buiten naar binnen. Resultaat staat voorop!

<sup>1</sup> 'Slank en Hoogwaardig': een terugblik en het lonkend perspectief | 5 december 2013

## 1. Ik ga voor het beste resultaat

Ik let erop dat mijn werk in alle opzichten bijdraagt aan het beste resultaat. Mijn inspanning is alleen goed genoeg als het iets goeds oplevert.

Ik ben gedreven; ik werk aan een stad waar het goed en veilig wonen, werken, ondernemen en samenleven is, voor alle inwoners. Dat is mijn passie.

De diensten en producten die ik lever komen voort uit wat de gemeente en haar inwoners, samenwerkingspartners en bezoekers nodig hebben. Zij kunnen er op rekenen dat ik bijdraag aan een correcte en consequente totstandkoming en handhaving.

Ik werk in een organisatie van vakmensen. Ik ben professioneel in mijn vak, maar ook als persoon. Ik vind het normaal om mij verder te ontwikkelen, bij te scholen en meer vaardigheden aan te leren. Daarmee ben ik onderscheidend en daar ben ik trots op!

### *Met andere woorden*

- we weten dat we als ambtenaar het algemeen belang dienen en we handelen naar eer en geweten;
- we behandelen anderen altijd met respect; intimideren, discrimineren en voorkeursbehandelingen geven, zijn ons vreemd;
- we houden ons aan de wet, de regels en voorschriften die gelden in de gemeente Hilversum en de algemeen aanvaarde gedragsregels. Wijken wij daarvan af, gebeurt dat altijd in onderling overleg of in overleg met de leidinggevende;
- we werken professioneel. De situaties waarin we afwijken van onze professionele normen, stellen we intern aan de orde.

## 2. Ik werk samen

Ik werk samen vanuit het besef dat goede resultaten de optelsom zijn van mensen die goed samenwerken. Dat gaat altijd verder dan mijn eigenbelang of het belang van mijn afdeling.

Als ik hulp nodig heb, dan vraag ik daar om. Dat werkt prettig.

### *Met andere woorden*

- we gaan respectvol om met onze collega's en houden er rekening mee dat normen en waarden onderling kunnen verschillen;
- bij het uitvoeren van de werkzaamheden houden we gemeenschappelijke doelen voor ogen. Als collega's afhankelijk zijn van onze taakuitvoering, zorgen we dat zij hun werk kunnen doen;
- we steunen onze collega's waar nodig;
- we staan open voor suggesties van collega's of leidinggevenden. We geven of ontvangen feedback. Op die manier leren we van de fouten die we maken;
- wij voorzien elkaar altijd van juiste, relevante en volledige informatie;
- als we twijfelen aan de integriteit van een collega bespreken we dat met die persoon. Als dat niet mogelijk is of wanneer het een ongewenst resultaat oplevert, lichten wij onze leidinggevende, vertrouwenspersoon of algemeen directeur in;
- we communiceren open met collega's en leidinggevenden en vragen om hulp als die nodig is.

### 3. Ik ben onafhankelijk

Ik kijk over de grenzen van de eigen organisatie heen. Niet alleen als het nodig is, maar ook als het kan. Als ik zie dat hulp nodig is, dan bied ik die. Daarbij ben ik onafhankelijk. Dat houdt in dat ik iedereen gelijkwaardig behandel. Ik laat eigenbelang nooit meespelen en ik stel de belangen van sommige burgers of collega's niet boven die van anderen. Ik neem alleen geschenken en uitnodigingen aan, als de regels dat toelaten. Ik voorkom belangenverstrengeling.

#### *Met andere woorden*

- bij het uitoefenen van onze functie richten wij ons op het belang van de bestuurders, bewoners, bedrijven en bezoekers van de gemeente Hilversum. We zorgen voor een tijdige en correcte afhandeling van zaken voor onze klanten;
- we vragen nooit gunsten voor onszelf aan derden;
- geschenken onder de 50 euro die wij accepteren, melden wij bij onze leidinggevende. Geschenken van klanten en leveranciers boven de 50 euro weigeren we. Ook uitnodigingen voor bijvoorbeeld bezoeken aan evenementen op kosten van een externe relatie, zien we als geschenken;
- geschenken van klanten of leveranciers, die wij op een ander dan ons werkadres ontvangen, sturen we terug of leveren we in bij onze leidinggevende, zodat deze het geschenk terugstuurt en de klant / leverancier er op aanspreekt;
- we gebruiken de informatie die we in ons werk horen of zien alleen waarvoor het bestemd is. Nooit voor privédoeleinden en zelfverrijking;
- we voorkomen belangenverstrengeling. We handelen in ons werk alleen volgens de regels en afspraken die gelden in de gemeente Hilversum. Dat sluit privébelangen uit;
- als we vanuit onze functie te maken krijgen met mensen of bedrijven die we privé kennen, lichten we de leidinggevende daarover in. Vragen vanuit deze relaties worden door collega's behandeld;

- we hebben de vrijheid om in onze privétijd nevenactiviteiten uit te voeren. Is er een raakvlak met onze gemeentelijke taken dan melden we dit bij onze leidinggevende. Het management kan toestemming voor nevenactiviteiten weigeren. Toegestane nevenactiviteiten worden geregistreerd;
- aandelen of andere financiële belangen in de privésfeer kunnen op de werkplek een onafhankelijke besluitvorming in de weg staan of de schijn van belangenverstrengeling wekken. Deze situaties bespreken wij openlijk met onze leidinggevende;
- bij uitbesteding van werk huren we in principe geen ex-collega's in. Als we denken dat er geen betere keus is, bespreken we dit eerst met onze leidinggevende. Uiteraard volgen wij de procedures rond aanbesteding en offertes juist in zo'n geval zeer zorgvuldig.

## 4. Ik ben te vertrouwen

Het vertrouwen van inwoners, collega's en management wordt verdiend. Het is mijn taak om door mijn werk en mijn manier van omgaan met collega's, inwoners, samenwerkingspartners en andere belanghebbenden, het vertrouwen in de gemeente Hilversum steeds verder te versterken. Met privégegevens of vertrouwelijke onderwerpen ga ik discreet om. Ik weet dat ik in privé sfeer terughoudend moet zijn met gemeentelijke informatie, bijvoorbeeld op feestjes, maar ook op sociale media.

### *Met andere woorden*

- we zijn aanspreekbaar op ons handelen en onze uitlatingen en staan open voor feedback;
- we verstrekken alleen informatie aan de media na voorafgaand overleg met een communicatieadviseur;
- we gaan binnen én buiten werktijd zorgvuldig om met alle informatie die we in ons werk te horen en te zien krijgen;
- we realiseren ons dat bepaalde informatie, als deze in handen komt van derden, schade kan berokkenen aan de gemeente. We doen er alles aan om dit te voorkomen;
- als we onze werkplek verlaten zorgen we dat vertrouwelijke informatie veilig wordt opgeslagen of opgeborgen en dat onze computer is vergrendeld. Ook voor een korte afwezigheid;
- als we buiten onze kantooromgeving werken, zorgen we ervoor dat onze informatie ontoegankelijk is voor anderen;
- we gaan zorgvuldig en verantwoordelijk om met onze bevoegdheden;
- we respecteren de privacy van iedereen waar we in ons werk mee in contact komen. We vragen alleen om die informatie die noodzakelijk is om onze dienstverlening goed te kunnen vervullen. We vragen toestemming aan de betrokkene als we voor een goede hulpverlening informatie nodig hebben, maar een wettelijke grond voor het opvragen ontbreekt;
- we melden het onjuist omgaan met privacy, informatiebeveiliging of informatielekken bij onze leidinggevende;
- we vragen uit onze bestanden alleen die informatie op, die nodig is om ons werk goed te doen.

## 5. Ik kom mijn afspraken na

Ik neem verantwoordelijkheid voor wat ik doe. Ik sta voor wat ik onderneem. Daar mogen mijn collega's mij op aanspreken. En dat mogen de inwoners van de gemeente Hilversum, samenwerkingspartners en andere belanghebbenden ook. Omdat ik mij verantwoordelijk voel, geef ik het toe als er iets misgaat. Ik realiseer mij dat het werk daar alleen maar beter van wordt. Ik ben voorzichtig met de middelen waarmee ik werk, alsof het mijn eigen spullen zijn.

### *Met andere woorden*

- we komen onze afspraken na. Blijkt dit onmogelijk, dan melden we dat zo snel mogelijk aan de betrokkenen;
- we zijn verantwoordelijk voor ons eigen handelen en we gedragen ons naar die verantwoordelijkheid. We kunnen gemaakte keuzes binnen het werk verantwoorden;
- eigendommen van de gemeente, blijven te allen tijde eigendom van de gemeente Hilversum. Dit geldt ook voor intellectueel eigendom en eigendom van informatie;
- we gaan zorgvuldig en verantwoordelijk om met de middelen van de gemeente (diensten, goederen, informatie, kennis en financiële middelen) en vermijden het maken van onnodige kosten;
- we doen geen privébestellingen via de gemeente Hilversum en verzenden alleen gefrankeerde privépost via de postkamer;
- we declareren alleen kosten die we werkelijk hebben gemaakt en maken eerlijk gebruik van regelingen voor het personeel;
- alleen bij piketdienst gebruiken we dienstauto's voor privédoeleinden, volgens de regels van de piketdienst;
- we zijn terughoudend met privégebruik van e-mail, internet, (mobiele) telefoon en kopieerapparatuur en handelen openlijk, zodat we hierop kunnen worden aangesproken.

Postadres: Postbus 9900, 1201 GM te Hilversum  
Bezoekadres: Dudokpark 1, 1217 JE te Hilversum  
Mail: [vertrouwenspersoon@hilversum.nl](mailto:vertrouwenspersoon@hilversum.nl)  
Document te vinden op de intranetpagina;  
[home/personele zaken/integriteit](#)