

Een (wettelijk verplichte) gedragscode voor goed ambtelijk handelen legt de waarden, normen en gedragsregels vast die gelden binnen BNO.

1. Inleiding

1.1 Doel, gebruik en onderhoud van gedragscode integriteit

De gedragscode draagt de normen en waarden van Bureau Nationale ombudsman (BNO) uit. De gedragscode beoogt in ieder geval dat we ons bewust worden van normen en waarden, waarbij morele afwegingen kunnen worden gemaakt. Door middel van deze morele afwegingen kunnen we keuzes maken waarbij we elkaar met respect behandelen en waarbij we niet handelen vanuit persoonlijk belang. De gedragscode geeft handvatten voor situaties waarin medewerkers van BNO worden geconfronteerd met integriteitsdilemma's.

De gedragscode geeft niet op alle mogelijke situaties een antwoord. Moreel handelen kan nooit uitputtend worden vastgelegd. Vaak is wel bekend of iets goed of fout is, maar het is juist in het grijze gebied' waar we naar een antwoord zoeken. Steeds zal een beroep moeten worden gedaan op het ethisch bewustzijn van de medewerker. De gedragscode is daarmee een middel om de discussie over normen en waarden te starten en permanent onder de aandacht te houden. Daarom vereist de gedragscode voortdurend onderhoud door het management. De gedragscode moet onderwerp van gesprek blijven binnen de organisatie door deze in alle processen binnen BNO te integreren.

2. De visie en missie van BNo.

2.1 De kernwaarden van BNo en integer gedrag

Onze kernwaarden, ofwel basiswaarden, zijn beginselen die tot uitdrukking brengen waar we als medewerkers van BNo voor staan. Deze waarden geven aan hoe BNo wil werken. BNo heeft vanuit de missie 'De burger beschermen tegen onbehoorlijk optreden van de overheid' een vijftal kernwaarden geformuleerd die tezamen de visie van BNo vormen:

Gedragcode Integriteit Bureau Nationale ombudsman
1 april 2011

Dienstverlening

De Nationale ombudsman staat voor dienstverlening

Bureau Nationale ombudsman is toegankelijk en bereikbaar voor alle burgers, dus ook voor kwetsbare groepen die zich niet uit zichzelf zullen melden. We handelen behoorlijk. Dit betekent dat we voortvarend handelen, de burger persoonlijk benaderen, hem betrekken bij de behandeling van zijn klacht en zijn probleem zo effectief mogelijk oplossen. Dit betekent dat we actief zoeken naar (potentiële) problemen tussen burgers en overheidsinstanties. We vragen feedback aan burgers en aan overheidsinstanties en leren daarvan. De servicegerichtheid beperkt zich niet tot de buitenwereld. We zijn ook dienstverlenend naar elkaar toe en tonen waardering en respect voor elkaars werk.

Gerichte beïnvloeding

De Nationale ombudsman staat voor gerichte beïnvloeding

Wij willen onbehoorlijk handelen van de overheid voorkomen en zoeken slimme wegen om dit te bereiken. Dat doen we door steeds een verbinding te leggen tussen rechtmatigheid en behoorlijkheid. Wij houden de overheid een spiegel voor en proberen een "luis in de pels" te zijn. We willen onze invloed en effectiviteit vergroten, verbreden en verdiepen. Dus opereren we omgevingsbewust, kiezen we voor de juiste communicatievorm, en geven we bekendheid aan ons werk en de effecten daarvan. De medewerkers van de Nationale ombudsman zijn ambassadeurs van conflicthantering, confronteren de overheid met onze normen van behoorlijkheid en aanbevelingen. De Nationale Ombudsman gaat hierover het maatschappelijk debat aan.

Professionaliteit

De nationale ombudsman staat voor professionaliteit

De medewerkers van de Nationale ombudsman zijn deskundige, betrokken en assertieve professionals die zien en horen wat er speelt in de omgeving. We denken mee met de organisatie over hoe het werk van onszelf en anderen efficiënt en effectief kan worden uitgevoerd en wat onze rol daarin is. We nemen onze verantwoordelijkheid voor kwaliteit en kwantiteit, en zijn daarop aanspreekbaar door collega's, leidinggevende en de buitenwereld. Daarnaast zijn we in staat onze collega's feedback te geven en te ontvangen. We zijn oplossingsgericht en in staat maatwerk te leveren. We benaderen de ander op persoonlijke wijze, proberen ons in hem of haar te verplaatsen en zijn in staat ons in begrijpelijke taal uit te drukken. We zijn een voorbeeld voor de ander. We zijn trots op ons werk en het instituut.

Transparantie

De Nationale ombudsman staat voor transparantie

We bieden burgers, overheidsinstanties, de politiek en onszelf op een toegankelijke wijze inzicht in de inhoud van ons werk, onze werkprocessen en de behaalde resultaten. We leggen verantwoording af over inzet en middelen.

Dit betekent dat:

- ❖ je als medewerkers van de Nationale ombudsman ziet wat je zelf doet, wat anderen doen en wat het resultaat daarvan is;
- ❖ de burger ziet hoe en hoe snel we hem helpen;
- ❖ de overheid ziet wat jij met de ons ter beschikking staande middelen doet en bereiken;
- ❖ de samenleving en de politiek de resultaten van ons werk en het nu7t van de Nationale ombudsman zien.

Kennisdeling

De Nationale ombudsman staat voor kennisdeling

Wij delen kennis door kennis te halen en te brengen, zowel binnen de organisatie als daarbuiten. Door kennis te delen, wordt de kwaliteit van ons werk gewaarborgd, creëren we eenheid in beleid en uitvoering en werken we efficiënt. Kennisdelen vraagt een actieve houding van ons. We zoeken elkaar op en maken slim gebruik van de toegankelijke bronnen. We delen kennis met elkaar en met onze omgeving ter voorkoming van klachten en ter verbetering van de relatie tussen burger en overheid. Door te laten zien wat we doen, is voor iedereen duidelijk welke rol de Nationale ombudsman kan spelen in de relatie tussen overheid en burger.

2.2 Integer gedrag

Vanuit deze kernwaarden willen wij integer handelen. Dit houdt in dat wij een bepaald gewenst gedrag vertonen waar iedereen zijn commitment aan geeft. Integer gedrag begint bij iedere medewerker en maken we met elkaar. Met de Klankbordgroep Integriteit is gesproken hoe we vanuit de kernwaarden gewenst gedrag kunnen formuleren. Er is gekozen voor zeven definities van het gewenste gedrag:

Verantwoordelijk

Als leidinggevende zorg ik voor een veilige omgeving en houd ik de gedragscode in de organisatie levend. Als medewerker neem ik mijn eigen verantwoordelijkheid om de gedragscode op integere wijze invulling te geven. Ik ga het (moeilijke) gesprek aan met collega's over integriteit.

Onafhankelijk

Mijn handelen kenmerkt zich door onpartijdigheid. Er treedt geen vermenging op met oneigenlijke persoonlijke of relationele belangen.

Zorgvuldig

Ik behandel intern en extern iedereen op gelijke wijze en met respect. De belangen van diverse partijen weeg ik af. Met vertrouwelijke gegevens ga ik ten allen tijde zorgvuldig om en ik ben onbevooroordeeld.

Betrouwbaar

Ik ben betrouwbaar in het nakomen van afspraken en toezeggingen die ik intern en extern maak. Ik ben betrouwbaar in het omgaan met informatie waarover ik beschik uit hoofde van mijn functie. Ik houd rekening met de aard van de informatie (bijvoorbeeld politiek gevoelig, privacy gevoelig of vertrouwelijke documenten). Bij zakelijke transacties ben ik onomkoopbaar. De juiste verhouding tussen kwaliteit en prijs staat bij mij altijd voorop.

Feedback

Ik ben transparant in mijn interne en externe communicatie. Ik heb vertrouwen in mijn collega's en handel daar ook naar. Ik praat met en niet over mijn collega's. Ik geef hen positief (kritisch) feedback, zodat we elkaar begrijpen en van elkaar kunnen leren. Ik ben alert op mijn functioneren, mijn collega's en mijn organisatie. Ik ga zo nodig het gesprek aan over (lastige) onderwerpen die ondermeer integriteit raken.

Onbevooroordeeld

Ik sta open voor andere culturen, etnische afkomst, religie, sekse, seksuele geaardheid en leeftijd. Ik handel daarin zonder vooroordeel. Ik ben bereid me in te leven in zowel verzoekers en overheidsinstanties als in mijn collega's. Ik onthoud mij van elke vorm discriminatie.

Behoorlijk

Ik geef intern en extern het goede voorbeeld om mezelf behoorlijk te gedragen. Behoorlijk gedrag staat in verbinding met rechtmatigheid. Ik ben op de hoogte van de behoorlijkheidsvereisten die gelden voor de organisatie. Ik behandel iedereen met respect. Mijn respectvolle houding komt tot uiting in collegialiteit, teamgeest, openheid en dienstverlening.