

IGO: deontologische code

Onze Missie en Visie

Onze missie

IGO is een betrouwbare partner voor de **lokale** besturen en hun inwoners, een **sociale** werkgever en een **vitale** kracht achter de ontwikkeling van de streek. Om dit te realiseren

- werkt IGO met en voor de lokale besturen van het arrondissement Leuven
- biedt IGO kansen aan mensen, met aandacht voor kwetsbare groepen
- zet IGO in op dienstverlening die economische, sociale en ecologische meerwaarde creëert en zo de levenskwaliteit van de inwoners verhoogt.

Onze visie

IGO is een professionele organisatie die kwaliteit, integriteit en klantgerichtheid hoog in het vaandel draagt. IGO biedt dienstverlening aan die zij ontwikkelt op vraag van lokale besturen. IGO bouwt aan een motiverend werkklimaat met aandacht voor resultaat van de organisatie en groei van haar medewerkers. IGO zet in op werkbaar werk en geeft kwetsbare groepen kansen. Zo helpt IGO lokale besturen hun sociale functie waar te maken.

De kernwaarden van IGO div zijn:

- Respect voor medewerkers en klanten
- Duurzaamheid
- Professionaliteit

Deze waarden nemen een belangrijke plaats in binnen onze organisatie. Ze leggen niet uit wat we doen, maar wel waarom wij als organisatie de dingen doen die we doen. Ze geven richting aan alle onze beslissingen en handelen.

Daarnaast engageren alle medewerkers zich ertoe om tijdens de dagdagelijkse activiteiten belangrijke integriteitswaarden na te leven. Deze waarden zijn als het ware ons ethisch kompas, ze sturen ons handelen zowel intern als extern.

- Betrokkenheid en motivatie
- Samenwerken
- Integriteit
- Klantgerichtheid

- Objectiviteit
- Kosten- en milieubewustzijn

Het geheel van alle waarden die wij naleven in de organisatie vormen samen deze deontologische code.

1.1 Betrokkenheid en motivatie

Betrokkenheid betekent dat we onze taken serieus nemen, we nemen het werk spontaan op en we zijn bereid om een extra inspanning te leveren als het werk daarom vraagt. Welk werk we ook doen, we werken er steeds opbouwend aan mee en zetten er al onze kennis bij in. (Op die manier hebben we er zelf ook het meeste plezier in!)

Dat doen we concreet door:

- steeds te handelen volgens de belangen van IGO div
- alle onderrichtingen en deze deontologische code te respecteren
- zelf initiatieven te nemen en taken zo goed mogelijk uit te voeren
- de beleidsbeslissingen steeds loyaal uit te voeren, ook al staan we er niet volledig achter. Kritiek of bedenkingen worden aangemoedigd, maar ze worden steeds constructief en enkel intern geuit.
- ons loyaal op te stellen tegenover onze collega's door elkaar te informeren en te ondersteunen
- ons als leidinggevende steeds open op te stellen tegenover onze medewerkers door aanspreekbaar te zijn, hen voldoende te informeren, de nodige ondersteuning te bieden en correct te evalueren.

Praktijkvoorbeeld

- Een collega roddelt over een andere collega. Ik zeg hem dat ik dat liever niet heb. Ik draag zo mee zorg voor mijn collega's en voor een aangename werksfeer.
- Ik hoor info die misschien niet voor mijn eigen werk en team belangrijk is, maar wel een opportuniteit kan uitmaken voor een ander team binnen IGO. Ik geef dit door aan mijn verantwoordelijke of de verantwoordelijke van het andere team.

1.2 Samenwerken

We zijn collegiaal, wisselen vlot informatie uit en werken in teamverband aan een gemeenschappelijk doel. We leren van elkaar, geven elkaar de nodige ondersteuning en geven elkaar zoveel mogelijk rechtstreekse feedback op een positieve, opbouwende manier.

Dat doen we concreet door:

- informatie waarover we beschikken spontaan te delen met collega's
- regelmatig te bevragen of alles duidelijk is en zelf vragen te stellen
- indien iets niet duidelijk is
- in onderling akkoord duidelijke afspraken te maken en na te komen
- voldoende aandacht te besteden aan het geven van (positieve) feedback
- bij een minder vlotte samenwerking collega's hierover rechtstreeks en rustig aan te spreken

- bij een probleem ons te focussen op de oplossing, waardoor we er positiever mee omgaan en sneller een weg vinden om eruit geraken
- onze collega te respecteren ook als hij een andere mening heeft
- We geven fouten of vergissingen toe

Praktijkvoorbeeld

- Mijn collega heeft het erg druk en moet vandaag echt een aantal zaken afwerken. Ik bied hem spontaan mijn hulp aan en laat mijn eigen, minder dringende taken even wachten.
- Mijn collega en ik werken samen bij dezelfde klant. De klant spreekt kwaad over mijn collega. Ik antwoord de klant dat ik het niet zo fijn vind dat hij zo spreekt over mijn collega maar dat hij wel met zijn klachten terecht kan bij de leidinggevende. Ik bespreek deze situatie met de collega en de leidinggevende zodat de dienstverlening vlot en efficiënt kan verlopen.

1.3 Betrouwbaarheid

Een soepele maar efficiënte interne werking en een professionele uitstraling zijn alleen mogelijk als iedere medewerker correctheid als richtsnoer neemt bij zijn of haar taakuitvoering. Dat houdt in dat we in ons handelen steeds eerlijk en betrouwbaar zijn.

Dat doen we concreet door:

- Tijdens het werk, in welke vorm ook, wijden we ons volledig aan onze job
- We maken geen ongeoorloofd gebruik van uitrusting of materiaal van IGO div voor privédoeleinden
- We springen zorgvuldig om met vertrouwelijke gegevens en volgen strikt alle richtlijnen van het privacy-beleid.
- We houden onze persoonlijke voorkeur of overtuiging en onze privé-belangen strikt gescheiden van ons werk. Als we bij een bepaalde zaak een persoonlijk belang hebben (via een bedrijf, een persoon, een vereniging), brengen we de leidinggevende hiervan onmiddellijk op de hoogte.
- We aanvaarden in principe geen geschenken, uitnodigingen of andere voordelen tenzij deze van zeer geringe waarde zijn, niet het gevolg zijn van een gunst of wederdienst, noch hiertoe verwachtingen oproept. In elk geval moet het sporadisch zijn en er mag nooit iets aanvaard worden waardoor het lijkt dat je niet langer onpartijdig, onafhankelijk en objectief kan beslissen. Als je op een uitnodiging ingaat kadert dat steeds in de uitoefening van je functie en in het belang van IGO. Je licht hierover steeds de leidinggevende in. In twijfelgevallen weiger je het geschenk of ga je niet in op de uitnodiging. Er wordt ook steeds open en eerlijk over gecommuniceerd en indien haalbaar wordt het geschenk gedeeld met de collega's.
- Ontvangen relatiegeschenken worden in onze organisatie bewaard en uitgereikt aan medewerkers die aan team D&C de 'foto van de maand' bezorgen.
- We nemen nooit uit eigen beweging contact op met de pers. Indien je zelf gecontacteerd wordt, sta je de pers niet te woord, maar verwittig je de algemeen directeur of de manager dienstverlening & communicatie.
- We zijn alert als er mogelijkheden voor fraude en corruptie ontstaan en we geven concrete vermoedens of constatering van fraude en corruptie onmiddellijk door aan onze leidinggevende.

Praktijkvoorbeeld

- Ik gebruik geen arbeidstijd, dienstvoertuigen, materiaal of werkkledij van IGO div voor privédoeleinden.
- Ik doe geen privéboodschappen of privéverplaatsingen tijdens mijn werktijd tenzij na akkoord van de leidinggevende.
- Ik beperk mijn koffie-, rook- en andere pauzes tot de tijd die nodig is en geef er aandacht aan ook om niet-werkgerelateerde 'babbels' met collega's te beperken.

1.4 Klantgerichtheid

We bieden een klantvriendelijke en professionele dienstverlening aan. We hebben steeds oog voor de noden van de klant en spelen hier proactief op in, evenwel zonder daarbij de eigen doelstellingen uit het oog te verliezen.

Dat doen we concreet door:

- ons handelen af te stemmen op wat onze interne en externe 'klanten' van ons verwachten, op de manier die ze verwachten, zelfs zonder dat ze dat expliciet moeten zeggen of vragen
- steeds heldere taal te gebruiken en teksten te schrijven die iedereen kan begrijpen.
- Zoveel mogelijk verklaren waarom bepaalde regels gelden, de klant zoveel mogelijk correct en objectief informeren.
- dossiers en taken efficiënt en binnen de opgelegde termijn af te handelen. Is er geen termijn afgesproken, dan streef je naar een termijn die je zelf aanvaardbaar zouden vinden.

Praktijkvoorbeeld

- ik zeg wie ik ben en vermeld in elke correspondentie en contact mijn naam, functie en contactgegevens zodat ik makkelijk te bereiken ben.
- Tijdens de afwezigheid van mijn collega rinkelt zijn telefoon. Ik neem op en luister aandachtig naar de vraag van de klant, ik kan de vraag niet beantwoorden, maar ik noteer de vraag en vermeld dat ik de vraag doorgeef aan mijn collega. Ik zorg dat de klant zo snel mogelijk wordt gecontacteerd.
- In elk team worden afspraken rond back-up bij afwezigheden gemaakt en deze worden ook aan de medewerkers van het secretariaat doorgegeven.

1.5 Objectiviteit

We benaderen alle klanten, leveranciers, derden en collega's op een gelijkwaardige en respectvolle manier. We discrimineren niet, we stellen ons neutraal op en staan open voor andere meningen en overtuigingen.

Dat doen we concreet door:

- nodige respect op te brengen voor de waardigheid, de gevoelens en overtuigingen van anderen

- geen onderscheid te maken op grond van geslacht, ras of herkomst, etnische afstamming, godsdienst of overtuiging, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid.
- Alle klanten, leveranciers, derden en collega's moeten erop kunnen rekenen dat zij in gelijke gevallen gelijk worden behandeld
- We hebben geen vooroordelen!
- Persoonlijke voorkeuren en overtuigingen of het engagement in een vereniging of politieke partij mogen geen weerslag uitoefenen op de objectiviteit waarmee je je taak uitoefent.

Praktijkvoorbeeld

- Een klant die zeer tevreden is over mijn dienstverlening, geeft me geld om te bedanken. Ik zeg de klant dat ik dat niet mag aannemen omdat kwaliteitsvolle dienstverlening mijn taak is.
- Ik behandel geen dossier of vraag van mezelf of iemand waarmee ik privébelang/-conflict heb. Ik verwittig mijn leidinggevende als ik een dossier of vraag krijg van iemand waarmee ik privébelang/-conflict heb.

1.6 Kosten- en milieubewustzijn

We proberen de kosten van onze activiteiten zo laag mogelijk te houden en we maken zo efficiënt mogelijk gebruik van de beschikbare tijd en middelen. We gaan er niet alleen mee om als een goed huisvader, maar zijn ook bereid om verantwoording af te leggen over het gebruik ervan. Bovendien geven we aandacht aan de impact op het milieu van onze dagelijkse activiteiten.

Dat doen we concreet door:

- We letten bij alles wat we doen goed op de financiële kant. Volgende vragen dienen we ons steeds te stellen. Maken we geen onnodige kosten, kunnen we besparen door het anders te doen (onze eigen werktijd kost ook geld), hoe vermijden we toekomstige kosten? Of kunnen we op een redelijke manier de inkomsten verhogen? Volgen we de bepalingen inzake overheidsopdrachten? We wegen zulke zaken zorgvuldig af en overleggen erover met de leidinggevende.
- We zorgen ervoor dat alle gemaakte kosten controleerbaar en verifieerbaar zijn en volgen hierbij steeds de afgesproken procedures.
- We geven aandacht aan de impact op het milieu van onze dagelijkse activiteiten en streven naar duurzame keuzes hierin.
- We zetten in op zoveel mogelijk digitale communicatie.
- We zetten in op een bewustzijn rond gebruik van energie.

Praktijkvoorbeeld

- Bij het uitvoeren van een dienstverplaatsing maak ik de beste keuze bekeken vanuit financieel- en milieubewustzijn.
- Voor ik een mail afdruk, denk ik eerst na of dit wel nodig is. Indien ik niet anders kan dan het document af te drukken, stel ik een dubbelzijdige afdruk voorop.
- Ik heb aandacht voor de afspraken rond sorteren van afval.