

Integriteitscode voor personeelsleden

(deontologische code in de zin van het decreet Lokaal Bestuur)

Doel van deze integriteitscode

Ieder van ons komt tijdens het werk wel eens in een situatie terecht waarin we denken: wat moet ik nu precies doen, wat is aangewezen, wat is correct, wat is verstandig en goed in dit concreet geval?

Natuurlijk hebben we uiteindelijk onze eigen, individuele verantwoordelijkheid voor alles wat we doen of laten en moeten we daarover verantwoording kunnen afleggen.

In deze 'integriteitscode' staan een aantal algemene richtlijnen die ons een algemene toetssteen of houvast kunnen geven. Diensten en afdelingen kunnen deze vanzelfsprekend nog verder verduidelijken.

We kunnen in concrete gevallen meestal een beroep doen op onze chef. Iedereen die leiding geeft, heeft de bijzondere verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat we deze integriteitscode met z'n allen zo goed mogelijk waarmaken / beleven / naleven.

Deze integriteitscode is een soort vertaling van de essentiële aspecten van de drie gemeenschappelijke waarden en de vier gemeenschappelijke evaluatiecriteria van Pidpa. Integriteit is als extra waarde opgenomen.

- Respect
- Verantwoordelijkheidszin
- Engagement
-
- Kosten- en milieubewustzijn
- Relatie klanten
- Communicatie
- Kwaliteit van het werk
-
- Integriteit

1 Respect

Wat is de bedoeling?

We benaderen onze klanten, vennoten en onze collega's steeds tactvol.

Wat betekent dat?

- Anderen – klanten, vennoten, collega's - moeten erop kunnen rekenen dat zij in gelijke gevallen gelijk worden behandeld.
- De mensen met wie we bij Pidpa te maken hebben verschillen op tal van vlakken (geslacht, afkomst, cultuur, ...). We respecteren al die verschillen en we gaan met ieder individu professioneel om.
- We zetten onze vooroordelen opzij.
- We behandelen iedereen gelijk, volgens de objectieve criteria die er gelden voor de zaken waarvoor we verantwoordelijk zijn.

Waar ligt de grens en wat is erover?

We discrimineren niet en respecteren iedereen, zodat we niemand in zijn individuele waarde of waardigheid aantasten. Ongewenste seksuele toespelingen en gedragingen kunnen niet.

2 Verantwoordelijkheidszin

Wat is de bedoeling?

Steeds doen we het nodige opdat onze opdracht correct wordt verzekerd.

Wat betekent dat?

- We nemen onze taken serieus, we nemen het werk spontaan op en voeren het vlot uit en we zijn bereid om een extra inspanning te leveren als het werk daarom vraagt. Of we nu werken aan de voorbereiding van het beleid van Pidpa of bij de uitvoering: we werken er opbouwend aan mee en zetten er al onze kennis bij in. We stimuleren ook onze collega's om met die houding samen te zorgen voor een echte meerwaarde.
- We zijn loyaal aan Pidpa: aan de Raad van Bestuur, aan ons bedrijf, onze directie, onze dienst, ook al zijn we het niet altijd volledig eens met het beleid. We spreken erover in positieve termen en we verdedigen de beslissingen van onze leidinggevenden. Maar we zijn ook actief en kritisch-opbouwend als er beslissingen moeten worden genomen. We zetten onze kennis en ons inzicht in voor het beste beleid en voor de best mogelijke manier om het uit te voeren. We stellen onze collega's en onze chef op de hoogte van alles wat belangrijk is voor de taken waar we samen aan werken.

Waar ligt de grens en wat is erover?

Natuurlijk hebben we als elke burger een basisrecht op onze meningsuiting. Toch mogen we nooit vergeten dat wij samen instaan voor het verlenen van een openbare dienst. Onze verantwoordelijkheid is dan ook anders dan die van een doorsnee-werknemer in een privé-bedrijf. Daardoor mogen we onze persoonlijke mening niet zomaar vertellen aan derden. De grens ligt daar, waar we tegen anderen negatieve dingen over de dienstverlening van Pidpa zouden zeggen, zonder dat we die zaken eerst systematisch binnen onze eigen organisatie hebben trachten te verbeteren. De grens ligt daar waar we de werking of het aanzien van Pidpa ernstig zouden kunnen schaden. Er over is zeker als we gevoelige informatie aan anderen zouden prijsgeven.

3 Engagement

Wat is de bedoeling?

In verwezenlijking van onze opdracht streven we naar een maximale tevredenheid van zowel klanten, collega's als vennoten.

Wat betekent dat?

- We richten onze inspanningen op het gezamenlijk belang van onze dienst, directie of bedrijf met het oog op een zo goed mogelijk resultaat
- We zorgen ervoor dat onze diensten professioneel werken, dat we over de nodige kennis beschikken, dat we initiatief nemen als dat nodig is.
- We steken onze energie in samenwerking, in het vlot nakomen van afspraken, in een open manier van met elkaar omgaan, in opbouwende opmerkingen over de manier van werken, in ideeën om resultaten te verbeteren, in het creëren van een goede werksfeer, in collegiale steun aan elkaar.
- We steunen onze chef in zijn beslissingen en helpen hem of haar om die zo snel en effectief mogelijk uit te voeren.

Wat kan niet?

Spanningen op het werk zijn er helaas overal wel eens en onze primaire reacties maken het er dan niet beter op. We gaan hinderen, dwarszitten of we vertonen vluchtgedrag. Of als chef gaan we een medewerker negeren of op een zijspoor zetten. Dit komt ons werk zeker niet ten goede.

4 Kosten- en milieubewustzijn

Wat is de bedoeling?

We hebben inzicht in de kosten-aspecten van onze activiteiten en oplossingen en zijn milieubewust. We maken efficiënt gebruik van de beschikbare tijd en middelen en streven naar besparing.

Wat betekent dat?

- 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? We wegen zulke zaken zorgvuldig af en overleggen erover met onze chef.
- We respecteren de eigendommen van Pidpa en gebruiken die alleen voor ons werk
- Tijdens de diensturen wijden we ons volledig aan onze job.
- 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 chef.
- We zorgen ervoor dat alle gemaakte kosten controleerbaar en verifieerbaar zijn.

5 Relatie klanten

Wat is de bedoeling?

We voldoen aan de wensen van de klant, zonder daarbij de eigen doelstellingen uit het oog te verliezen.

Wat betekent dat?

- We stemmen ons handelen af 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
- Als we zelf ergens klant zijn – een dienst afnemen waar we recht op hebben, waar we voor betaald hebben – willen we vriendelijk en zakelijk behandeld worden. Dat verwachten klanten dus ook van Pidpa en als collega's verwachten we het van elkaar. Dat we hoffelijk zijn, dat we onze diensten vlot en volledig verrichten, dat we onze dossiers snel en efficiënt afhandelen.
- Verreweg de meeste zaken die blijven liggen, worden er alleen maar moeilijker op. We proberen dus altijd om ons werk zo snel mogelijk te doen, en in ieder geval binnen de afgesproken termijn of een termijn die onze klant als redelijk aanvaardt
- We laten aan onze klanten weten wie we zijn; we maken onszelf met naam en functie bekend en we zijn goed bereikbaar voor onze klanten.
- We verwijzen mensen altijd goed door als ze bij ons aan het verkeerde adres zijn.
- We reageren snel en gepast op vragen en opmerkingen. Klachten nemen we correct op; ook al zou de ander geëmotioneerd zijn, dan nog blijven we beleefd.

Wat kan niet?

Ergerlijk gedrag, wie kent het niet? "Vergeten" dat je iemand aan het helpen bent, jezelf onbereikbaar houden, niet terugbellen, een dossier "kwijt" zijn of laten liggen, onduidelijk zijn in je communicatie. Of erger nog: boos en onbeleefd worden, dreigende taal uitslaan, eenzijdig de communicatie beëindigen. Zulk gedrag leidt alleen maar tot onvrede, maakt het dikwijls voor onszelf en voor de rechtstreeks betrokkenen allemaal nog erger, en is uiteraard ook slecht voor het imago van Pidpa.

6 Communicatie

Wat is de bedoeling?

We geven informatie en kennis door aan zowel chef en medewerkers als klanten en collega's. We luisteren aandachtig naar anderen.

Wat betekent dat?

- We spreken heldere taal en schrijven teksten die iedereen kan begrijpen.
- Als we informatie geven, vertellen we alles wat ter zake doet, correct en objectief.

- Als we een leidinggevende functie hebben, zijn we altijd aanspreekbaar voor onze medewerkers, we luisteren naar hun kritiek en doen er wat mee en we vertellen onze medewerkers op tijd, helder en volledig wat ze over hun werk en hun dienst moeten weten.
- We geven fouten of vergissingen toe.

Wat kan niet?

- Onder de vorige punten werd al meerdere keren vermeld wat er inzake communicatie niet zomaar kan of mag.

7 Kwaliteit van het werk

Bij zowat alle vorige punten (zie o.m. verantwoordelijkheidszin, relatie klanten, ...) komen rechtstreeks of onrechtstreeks de diverse aspecten van kwaliteit van het werk al aan bod.

8 Integriteit

Wat is de bedoeling?

Als personeelsleden van Pidpa moeten we onkreukbaar zijn, ons handelen in naam van Pidpa moet altijd correct en betrouwbaar zijn.

Wat betekent dat?

- We aanvaarden geschenken, gunsten en uitnodigingen voor diners, activiteiten en bedrijfsbezoeken in principe niet. Alleen onder strikte voorwaarden kan eventueel worden afgeweken van dat principe: we stellen onze chef er duidelijk van op de hoogte, ze vertegenwoordigen een zeer geringe materiële waarde en ze verplichten ons tot geen enkele gunst of wederdienst. Als we toch op een uitnodiging ingaan kadert dat in de uitoefening van onze functie en in het belang van Pidpa.
- 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), lichten we onze chef over dat belang in, we dragen het dossier aan hem of aan een collega over en alle gegevens terzake worden voor ons afgeschermd.
- Niet alle informatie op ons werk is openbaar; bepaalde informatie kan bij wet of andere regelgeving geheim zijn. Al dat soort informatie houden we ook geheim voor iedereen die er geen kennis van mag nemen; ook als we inmiddels niet meer in dienst zijn van Pidpa.
- We springen zorgvuldig om met vertrouwelijke gegevens.
- We proberen zo veel mogelijk te voorkomen dat privébelangen de objectiviteit van de taakuitoefening kunnen beïnvloeden. Dat is bijvoorbeeld het geval als we zelf of via een tussenpersoon belangen hebben in bedrijven of organisaties die we in onze functie moeten beoordelen bij een administratieve procedure. Als zo'n situatie zich toch voordoet, brengen we onze chef op de hoogte en geven we het dossier door aan een collega.
- Om elke schijn van partijdigheid en belangenvermenging te vermijden, nodigen we daarom bij onderhandelingsprocedures zonder bekendmaking geen firma's uit waarvan we weten dat (ex-) medewerkers van Pidpa bestuurder of werknemer zijn, tot twee jaar na de uitdiensttreding van de medewerker bij Pidpa. Evenmin zullen we als personeelslid (in de hoedanigheid van oprichter, aandeelhouder, werknemer van een andere firma,...) zelf inschrijven voor of deelnemen aan uitvoeringen van prijsvragen door Pidpa uitgeschreven.

Waar ligt de grens en wat is erover?

De grenzen van integriteit liggen scherp. Evoluties naar of opmerkingen in de stijl van "normvervaging" moeten zeker worden voorkomen. We moeten daarom zelfs de schijn van partijdigheid, afhankelijkheid, willekeur en bevoordeling vermijden. We mogen dus niemand een dienst, een overeenkomst of een tussenkomst beloven die strijdig is met de regels en procedures van Pidpa of toepasselijk op Pidpa. We mogen voor onze diensten geen persoonlijke wederdiensten, gunsten of geschenken vragen of aannemen.