

# DE LEEFREGELS VAN DE WATERGROEP

ONZE DEONTOLOGISCHE CODE



**De Watergroep**

[www.dewatergroep.be](http://www.dewatergroep.be)



# De Watergroep

WATER. VANDAAG EN MORGEN.

Onze missie	4
Onze visie en waarden	5
Betrouwbaarheid	6
Teamgeest	7
Zorgzaamheid	8-9
Initiatief	10
Betrokkenheid	11

# DE LEEFREGELS VAN DE WATERGROEP

## ONZE DEONTOLOGISCHE CODE

De Watergroep levert dagelijks drinkwater aan meer dan 3 miljoen klanten. Integer en respectvol handelen van alle medewerkers is een essentiële voorwaarde om het vertrouwen van klanten en vennoten te krijgen en te behouden. Dit vertrouwen vormt de aanleiding tot deze **deontologische code** op maat van De Watergroep. Hierin beschrijven we de **leefregels** die gelden binnen ons bedrijf.

Hoewel er binnen De Watergroep heel wat verschillende functies zijn, werd er gekozen om één geheel van leefregels uit te werken die gelden voor **alle medewerkers**, ongeacht hun functie of niveau. Dit illustreert dat houding en gedrag van alle medewerkers op dezelfde waarden gebaseerd zijn. Alle medewerkers zijn immers **ambassadeur** van ons bedrijf.

Het is niet de bedoeling van deze code om bestaande reglementen te vervangen of af te schaffen. In de wet, het arbeidsreglement of het personeelsstatuut zit niet elk vraagstuk vevat waar een medewerker tegenaan kan lopen. Het is immers onmogelijk om elke situatie vooraf van een gepaste regel te voorzien. Daarom trachten we elke medewerker de ruimte, de verantwoordelijkheid én een leidraad te geven om in dergelijke situaties de juiste beslissingen te nemen. Deze leidraad is dus geen opsomming van regels, maar beschrijft een manier van werken, een algemene houding.

In deze deontologische code zijn eerst de visie en missie opgenomen. Vervolgens worden de vijf **basiswaarden** uitgewerkt die De Watergroep hoog in het vaandel draagt.



# Onze missie, visie en waarden

## ONZE MISSIE

*Wij maken water op maat. Vandaag voor de generatie van morgen.*

De missie van ons bedrijf geeft kort en krachtig weer waar we als bedrijf voor staan en gaan. Daarin hebben we niet alleen oog voor de generatie van vandaag, maar ook voor de generatie van morgen.

# ONZE VISIE

Om de missie in de praktijk in te vullen, werkten we vier krachtlijnen uit:

- De Watergroep heeft een **passie voor water** als bron van leven en gezondheid.
- Onze **technologische voorsprong** is een sterke troef die we voortdurend ontwikkelen en valoriseren.
- **We gaan duurzaam** om met mensen en middelen.
- We maken van **klantcentrisch denken en handelen** doorheen alle bedrijfsprocessen ons visitekaartje.

# ONZE WAARDEN



Onze visie en missie kunnen pas in de praktijk vertaald worden als binnen De Watergroep iedereen volgende waarden toepast:

- **Betrouwbaarheid**
- **Teamgeest**
- **Zorgzaamheid**
- **Initiatief**
- **Betrokkenheid**

# BETROUWBAARHEID

*We komen **gemaakte afspraken en regels na.**  
We doen wat we zeggen.  
We handelen **onpartijdig en zijn neutraal.**  
We laten ons niet beïnvloeden en zetten **persoonlijke belangen aan de kant.**  
We zijn **eerlijk en handelen correct.***

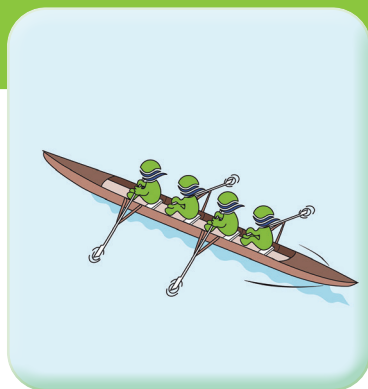


- We houden ons aan **regels** en **afspraken**.
- We handelen **correct** en **eerlijk**.  
Wanneer we fouten maken, komen we hier eerlijk voor uit. We geven spontaan correcte en volledige informatie door aan de bevoegde diensten. We melden wantoestanden en inbreuken op de regelgeving.
- We behandelen **iedereen**, elk dossier en elke opdracht **op dezelfde manier**.  
Er is geen sprake van een voorkeursbehandeling voor bekenden of mensen die via onze leidinggevende of andere kanalen worden doorverwezen.
- We aanvaarden geschenken, gunsten en uitnodigingen voor diners, activiteiten en bedrijfsbezoeken alleen onder strikte voorwaarden: we spreken er over in de groep en stellen onze chef ervan op de hoogte. De waarde van deze aanbiedingen mag ons tot geen enkele gunst of wederdienst verplichten.
- We gaan discreet om met **vertrouwelijke informatie**. Misplaatste nieuwsgierigheid, indiscretie en misbruiken bij het inzamelen, verwerken en raadplegen van gegevens van persoonlijke aard zijn ontoelaatbaar.
- We respecteren andermans **privé-leven**. We handelen correct met onze (voor)kennis. Ook als we het bedrijf verlaten.

# TEAMGEEST

*We werken samen aan een sfeer van vertrouwen, informeren en communiceren.*

*We stellen ons collegiaal en loyaal op, komen onze afspraken na en streven naar een open werksfeer en een open organisatie.*



- We streven naar een goede en open **werksfeer** en naar een eerlijke **taakverdeling**. We zijn bereid collega's te helpen. Meningsverschillen praten we uit. We zorgen voor een goede samenwerking binnen ons eigen team, maar streven ook naar een goede samenwerking met andere afdelingen.
- We houden geen **informatie** voor onszelf en zorgen ervoor dat anderen toegang hebben tot onze dossiers. We stellen onze collega's en leidinggevende op de hoogte van alles wat belangrijk is voor de taken waar we samen aan werken.
- Als leidinggevende zorgen we ervoor dat alle medewerkers over de **volledige en correcte info** beschikken. Informatie die nuttig is voor andere afdelingen geven we door. Zo verbetert de samenwerking tussen directies en afdelingen.

# ZORGZAAMHEID

*We gaan zorgzaam om met klanten en collega's. We hebben geen vooroordelen. We laten ons bij de uitoefening van onze job niet beïnvloeden door persoonlijke voorkeuren, filosofische, politieke of religieuze overtuigingen, door seksuele geaardheid, geslacht, leeftijd of afkomst.*

*Elke vorm van pestgedrag, geweld, verbale agressie en ongewenst seksueel gedrag is verboden.*

*We zijn correct in onze houding, kledij en taalgebruik. We zeggen of doen niets wat iemand anders kan kwetsen. Discriminatie is verboden.*

*We hebben oog voor duurzaamheid en voor het welzijn en de veiligheid van onszelf en van onze omgeving.*

*We hebben respect voor de middelen die we krijgen. We zetten deze middelen en onze werktijd efficiënt in en werken kostenbewust.*

## 1. We gaan respectvol om met klanten

- We zijn **bereikbaar** en **aanspreekbaar** en geven duidelijke en toegankelijke **informatie** aan elke klant. We ondernemen acties om klanten een geschikte oplossing te bieden. Wanneer we niet kunnen ingaan op een vraag leggen we uit waarom. We doen dit snel, professioneel en op een vriendelijke en correcte manier. We gebruiken een duidelijke en correcte taal en houden ons aan de huisstijl van De Watergroep.
- We vinden het belangrijk om de **noden** van de verschillende soorten **klanten** (zowel binnen als buiten ons bedrijf) te kennen.

## 2. We gaan respectvol om met collega's

- Als leidinggevende hebben we **respect voor alle medewerkers** en waken we over de manier waarop ze met elkaar omgaan. We maken geen misbruik van onze bevoegdheid.
- We hebben **respect voor anderen** en het werk dat ze verrichten. We stralen respect uit door ons handelen en onze correcte en positieve ingesteldheid tegenover iedereen.
- **Fouten** worden besproken en geven aanleiding tot **verbeteracties**.





- Als leidinggevende **luisteren** we, gaan we op een goede manier om met meningsverschillen en laten we mogelijke conflicten niet erger worden. We staan achter onze medewerkers.

- Ieders mening is belangrijk en wordt gehoord. Iedereen krijgt de kans mee te werken bij het maken van werkafspraken.

### 3. Duurzaamheid

- We werken **milieubewust**.

- We hebben oog voor het **welzijn** en de **veiligheid** van onszelf, onze collega's en onze omgeving.

### 4. Respectvol omgaan met middelen en kostenbewust werken

- We gebruiken gereedschap, dienstwagens en onze werktijd niet voor **privéaangelegenheden**.

- We **dragen zorg voor de middelen** die onze werkgever ter beschikking stelt: auto's worden netjes gehouden, materieel wordt correct gebruikt en de noodzakelijke onderhoudsbeurten worden niet overgeslagen.

- We gebruiken onze werktijd en middelen **efficiënt**. Als leidinggevende zorgen we voor een goede taakverdeling, goede werkafspraken en de juiste middelen, zodat alles vlot verloopt.

# INITIATIEF

*We werken aan onze vaardigheden en aan de werking van de dienst. Als leidinggevende geef je ruimte aan je medewerkers om hun vaardigheden te ontplooiën en creatief te zijn. We grijpen kansen om bij te leren en mee te groeien met veranderingen. Creativiteit krijgt bij ons alle kansen.*



- We zijn bereid **bij te leren** en om mee te evolueren met De Watergroep en onze jobinhoud. We maken gebruik van de opleidingsmogelijkheden, zodat we ons takenpakket zo goed mogelijk kunnen vervullen.
- We durven vertrouwde procedures en werkwijzen **kritisch** te bekijken. We staan open voor waardevolle suggesties van klanten of collega's. We geven nieuwe ideeën een kans en schieten ze niet meteen af.
- We zijn bereid om ons in te zetten voor **verbeterprojecten** en zoeken hierbij steeds een balans tussen meewerken aan dergelijke projecten en de dagelijkse taken.

# BETROKKENHEID

*We treden op als goede huisvader/huismoeder en handelen alsof het ons eigen bedrijf is. We werken op een professionele manier, met de nodige beroepsernst en flexibiliteit. We voelen ons verantwoordelijk voor het resultaat. We voelen ons betrokken bij het bedrijf. We werken vol passie en gedrevenheid.*



- We ondernemen geen acties die De Watergroep schade kunnen berokkenen. We zijn het vast niet altijd eens met het beleid maar blijven toch **loyaal**. Perscontacten over algemene thema's worden gecentraliseerd bij de woordvoerder op de afdeling communicatie. Iemand kan info geven over een eigen project, maar spreekt steeds in naam van De Watergroep. We uiten zeker geen kritiek op het beleid of op derden in het openbaar. We gebruiken de naam van De Watergroep niet om er zelf voordeel uit te halen. We letten erop dat we het imago van ons bedrijf niet schaden. We staan achter ons product.
- We leveren **kwaliteitsvol werk** af zoals het hoort. We voelen ons verantwoordelijk voor onze resultaten.
- Als leidinggevende stel je **concrete doelen** en bewaak je de uitvoering ervan. Als medewerker werk je **constructief** mee om vooropgestelde doelen te bereiken. Wanneer dit moeizaam verloopt, reik je zelf ook een aantal mogelijke oplossingen aan. We stellen ons flexibel op.

## Reglementeringen met betrekking tot de deontologische code

- Het personeelsstatuut (o.a. Deel III, rechten en plichten, Deel IV, cumulatie van beroepsactiviteiten)
- Het arbeidsreglement
- Maatregelen inzake pesten, geweld en ongewenst seksueel gedrag op het werk
- Reglement op het gebruik van de dienstvoertuigen
- Gedragscode inzake het gebruik van telecommunicatiemiddelen
- Reglement betreffende buitenlandse opdrachten
- Reglement inzake de tussenkomst in vervoerskosten
- Procedure preventie en risicobeheer met betrekking tot alcoholgebruik op het werk
- Reglement betreffende de toekenning van kledij en persoonlijke beschermingsmiddelen

### Vragen over waarden of deontologische kwesties?

- Bekijk samen met je collega's de deontologische code
- Kom je er samen niet uit, bespreek het dan met je leidinggevende
- Indien het een vraag betreft waarover er binnen De Watergroep geen duidelijke richtlijnen bestaan, dan zal de leidinggevende de vraag terugkoppelen naar de coördinator integriteitszorg

Isabelle Peeters  
Coördinator integriteitszorg  
Tel. 0492 15 27 36  
***isabelle.peeters@dewatergroep.be***

### Handelt een collega niet volgens de deontologische code of gedragsregels?

- Spreek in eerste instantie deze collega aan
- Is de situatie te gevoelig en kan je de collega hierover niet aanspreken dan bespreek je het discreet met zijn/haar leidinggevende
- Is het niet mogelijk om de leidinggevende aan te spreken dan kun je terecht bij het meldpunt@dewatergroep.be

voor dat je je richt tot het meldpunt kan je ook steeds de HR Businesspartner of een vertrouwenspersoon aanspreken

### Fraude melden?

Mogelijke fraude en onregelmatigheden moeten steeds gemeld worden bij het meldpunt ***meldpunt@dewatergroep.be***.

