|  |
| --- |
| **WM : good practices deontologische code personeel** |
| Versie: januari 2023 |
| Update: |

|  |
| --- |
| De deontologische code voor het personeel van een woonmaatschappij is het geheel van de hierna vermelde gedragsregels en gebruiken die de werknemers als leidraad nemen bij het uitvoeren van hun taken.  Het is in eerste instantie van belang dat de WM beschikt over een deontologische code voor het personeel.  De volgende onderwerpen kunnen worden opgenomen in een deontologische code voor het personeel:   1. Loyaliteit en samenwerken 2. Betrouwbaarheid: correct en consequent handelen  * eerlijk handelen * respect * voorkennis  1. Klantvriendelijkheid 2. Objectiviteit  * geen discriminatie * persoonlijke voorkeur en privé belangen * giften en geschenken  1. Spreekrecht en spreekplicht  * als personeelslid binnen de SHM * als personeelslid tegenover klanten en leveranciers * tegenover de pers * geheimhoudingsplicht  1. Verantwoord omgaan met de middelen van de vennootschap 2. Recht en plicht op informatie en vorming   Om de deontologische code in de praktijk goed te kunnen toe passen, is het belangrijk dat de afspraken en regels zo expliciet mogelijk worden omschreven en worden toegelicht aan de hand van herkenbare praktijkvoorbeelden.  Op ieder document moet vermeld worden:   * wanneer de raad van bestuur zijn goedkeuring heeft gehecht aan dit document. * op welke wijze elk personeelslid een kopie ontvangt van de deontologische code.   Het verdient aanbeveling dat ieder document (digitaal) ondertekend wordt door elk personeelslid (naam en datum vermelden). |

|  |
| --- |
| **Leidraad deontologische code personeel van WM’en** |
| De deontologische code voor het personeel van de WM is het geheel van vermelde gedragsregels die de werknemers als leidraad nemen bij het uitvoeren van hun taken. |
| **1. Loyauteit en samenwerken**  Loyauteit betekent dat u de opdracht van de WM onderschrijft als een gezamenlijke opdracht voor alle personeelsleden samen. Om die opdracht waar te maken dient iedereen te streven naar een vlotte samenwerking, waarbij het belang van de organisatie voorop staat.  In uw samenwerking met collega’s, binnen en buiten uw dienst, dient u in een open dialoog en een opbouwende sfeer naar resultaten toe te werken.  Ook met uw diensthoofd werkt u loyaal, open en constructief samen. Zodra er een beslissing is genomen, schaart u zich er achter en voert u die snel en efficiënt uit. Die loyauteit tegenover uw diensthoofd is niet absoluut. Krijgt u opdrachten die indruisen tegen een hogere rechtsorde, tegen de mensenrechten of tegen strafrechtelijke bepalingen, dan voert u die niet uit en brengt u uw diensthoofd van de onverenigbaarheid op de hoogte.  Als diensthoofd bent u aanspreekbaar en loyaal tegenover uw medewerkers. U schakelt de juiste persoon op de juiste plaats in zodat de capaciteiten van iedereen optimaal worden benut. Er wordt van u ook verwacht dat u open en duidelijk communiceert over dienstaangelegenheden en over wat u van uw medewerkers verwacht. U dient uw medewerkers de middelen te geven die nodig zijn om de doelstellingen te bereiken. |
| **2. Betrouwbaarheid: correct en consequent handelen**  Een soepele maar efficiënte interne werking en een professionele uitstraling zijn alleen maar mogelijk als iedere medewerker correctheid als richtsnoer neemt bij zijn of haar taakuitvoering. Dat houdt eerlijkheid in en ook respect in de omgang met anderen.  2.1 Eerlijk handelen  Tijdens de diensturen dient u zich volledig aan uw job te wijden. U maakt geen ongeoorloofd gebruik van uitrusting of materiaal van de WM voor privédoeleinden, dit overeenkomstig de geldende bepalingen zoals opgenomen in het arbeidsreglement.  Bij een informatievraag van een collega binnen of buiten uw afdeling bezorgt u snel alle relevante informatie en houdt u geen gegevens achter de hand.  2.2. Respect  U toont respect in uw contact met andere personeelsleden, klanten, aannemers, leveranciers en derden.  U doet of zegt niets wat iemand anders als een inbreuk op zijn of haar waardigheid kan beschouwen.  Ongewenst seksueel gedrag, zowel door middel van woorden als door feitelijke gedragingen, is verboden.  2.3. Voorkennis  Als personeelslid kunt u weet hebben van mogelijke (toekomstige) beslissingen. Zolang die beslissingen niet zijn bekend gemaakt, mag u hierover geen informatie meedelen aan derden. U gebruikt die voorkennis ook niet om u te verrijken. De samenwerking tussen de werkgever en de werknemer is gebaseerd op de goede trouw en geheimhouding maakt hiervan deel uit. |
| **3. Klantvriendelijkheid**  Klanten, huurders en kandidaat-huurders verwachten een vriendelijke en professionele dienstverlening. Dat betekent dat u bij klantencontacten hoffelijk dient te zijn en dossiers snel en efficiënt afhandelt. |
| In uw contact met klanten geeft u heldere en volledige informatie. Er wordt van u ook verwacht dat u uw afdeling een professioneel imago bezorgt door bekwaamheid en initiatief te tonen.  U bent klanten behulpzaam bij administratieve formaliteiten en verwijst hen door naar de juiste persoon of afdeling als u hen niet kunt helpen.  U handelt dossiers efficiënt en binnen de termijn af. Bent u niet aan een datum gebonden, dan neemt u niettemin een termijn als richtsnoer die u zelf als een goede dienstverlening zou ervaren. |
| **4. Objectiviteit**  4.1. Geen discriminatie  U dient er over te waken dat de opdracht van algemeen belang op dezelfde gewetensvolle manier ten dienste staat van alle burgers.  De burgers kunnen op deze dienst een beroep doen zodra zij wettelijk als woonbehoeftig worden beschouwd voor de desbetreffende vorm van steunverlening, d.w.z. principieel zonder onderscheid naar geslacht, ras, kleur, etnische of sociale afstamming, genetische kenmerken, sociale status, nationaliteit, het behoren tot een (nationale) minderheid, een handicap, vermogen, filosofische en/of religieuze overtuiging, ideologische of politieke voorkeur, leeftijd, seksuele geaardheid of persoonlijke gevoelens, tenzij één of meerdere van deze kwalificaties uitdrukkelijk wordt opgenomen in de bepaling van de woonbehoeftigheid en voor zover dit gebeurt onder alle garanties en voorwaarden van de bescherming van de fundamentele rechten in internationaal en nationaal recht.  4.2. Persoonlijke voorkeur en privé belangen  Persoonlijke voorkeuren en overtuigingen of het engagement in een vereniging mogen geen weerslag hebben op de objectiviteit waarmee u uw taken uitoefent.  U voorkomt dat privé belangen de objectiviteit van uw taakuitoefening kunnen beïnvloeden.  Buiten de werkuren mag u geen activiteiten ontplooien die de WM kunnen schaden. Het uitoefenen van de activiteiten tijdens de tewerkstelling bij de werkgever die concurrerend zijn dan wel een schijn van concurrentie hebben, zijn niet toegelaten en geven aanleiding tot sancties zoals voorzien in het arbeidsreglement.  Bespoedigings- en begunstigingstussenkomsten leiden in de regel tot een ongelijke behandeling van de betrokken burgers en zijn principieel verboden. U onthoudt zich daarom van elke vorm van cliëntelisme of favoritisme.  4.3. Giften en geschenken  U mag van andere personeelsleden of van derden geen enkele gift of ander voordeel vragen of aanvaarden dat met uw functie verband houdt (als wederdienst in het kader van de behandeling van een dossier, het verstrekken van informatie of een andere dienstverlening). Zo komt uw objectiviteit niet in het gedrang en kunt u niet tot een wederdienst worden verplicht.  Het is u niet toegestaan relatiegeschenken te ontvangen of deel te nemen aan activiteiten die door privé personen of bedrijven worden betaald, tenzij dit past in het kader van een normale professionele verhouding en in het teken staat van het algemeen belang van de organisatie.  Elk personeelslid dat een relatiegeschenk aanvaardt of op een uitnodiging van een derde in wil gaan, meldt dit aan zijn hiërarchische overste, binnen een open en volwassen relatie.  Bij de WM wordt vereist om eventuele geschenken of voordelen die horen bij bestellingen of relaties (kortingen, kleine geschenken, relatiegeschenken spontaan aangeboden door leveranciers, enz.) te verzamelen bij een daartoe aangeduid stafmedewerker/diensthoofd die hiervoor in overleg met de directie een verspreidingssysteem zal uitwerken. |
| **5. Spreekrecht en spreekplicht**  Als personeelslid hebt u een principieel spreekrecht en in een aantal gevallen ook spreekplicht. Feitelijke informatie moet daarbij correct, volledig en objectief worden gepresenteerd.  5.1. Als personeelslid binnen de WM  U hebt het recht om met uw collega’s, diensthoofden en medewerkers informatie uit te wisselen, ideeën te toetsen en uw standpunt te verdedigen. Zo’n soepele communicatie is ook een plicht, want ze draagt bij tot een goede werking van de organisatie en evenwichtige beslissingen. Genomen beslissingen dient u loyaal uit te voeren, ook al stroken ze niet met uw persoonlijk standpunt.  Ook bij onregelmatigheden geldt de spreekplicht. Stelt u in uw functie misbruiken of nalatigheden vast, dan probeert u die onmiddellijk te stoppen en brengt u uw diensthoofd op de hoogte. Strafrechtelijke misdrijven meldt u eveneens aan uw diensthoofd.  5.2. Als personeelslid tegenover klanten, leveranciers, aannemers of derden (= professionele contacten)  U hebt het recht om klanten op eigen initiatief informatie te verschaffen. Verzoekt een klant om informatie, dan is het uw plicht om die informatie te bezorgen en toe te lichten.  In uw contacten met klanten en leveranciers vertegenwoordigt u de WM, en beperkt u zicht tot duidelijke objectieve en neutrale informatie over de feiten. Indien u daar persoonlijke opinies aan wenst toe te voegen, moet het voor de klant of de leverancier volkomen duidelijk zijn dat u enkel in eigen naam spreekt.  Contact tussen personeel en professionele contacten buiten de werkuren moet tot een minimum herleid blijven en dienen steeds zakelijk te blijven, om de onafhankelijkheid te bewaren. Indien er bij de professionele contacten familie, vrienden of andere bestaande contacten zijn, is het personeelslid verplicht dit aan zijn hiërarchische overste te melden.  5.3. Tegenover de pers of officiële instanties.  Als iemand van de pers met u contact opneemt over dienstaangelegenheden, dan verwijst u hem of haar door naar het personeelslid dat binnen uw afdeling of binnen de WM is aangesteld als woordvoerder (voorzitter of directeur).  5.4. Geheimhoudingsplicht  Uw spreekrecht wordt beperkt door de plicht om vertrouwelijke informatie geheim te houden voor iedereen die niet bevoegd is om er kennis van te nemen. De geheimhoudingsplicht slaat onder meer op volgende informatie:   * gegevens over het interne beraad dat aan een eindbeslissing voorafgaat zolang die eindbeslissing nog niet is genomen; * medische, fiscale, sociale of andere gegevens uit de persoonlijke levenssfeer van andere personeelsleden, klanten. Dergelijke persoonlijke gegevens worden enkel met inachtneming van de wetgeving inzake privacy aan derden meegedeeld; * vertrouwelijke commerciële, industriële of intellectuele gegevens. |
| **6. Verantwoord omgaan met de middelen van de vennootschap.**  Elk personeelslid heeft in het kader van zijn of haar job bepaalde zaken ter beschikking gekregen. In principe kunnen deze zaken enkel worden aangewend voor professionele doeleinden. Ieder personeelslid is verantwoordelijk voor zijn eigen materiaal.  E-mailen en surfen is enkel toegestaan voor de uitvoering van de opgelegde taken en mag niet ongeoorloofd worden gebruikt. |
| Ongeoorloofd gebruik is ruimer dan illegaal gebruik en omvat onder meer:   * gebruik voor private commerciële doelstellingen; * gebruik dat de infrastructuur te zwaar belast; * laakbare handelingen zoals het raadplegen of verspreiden van discriminerende, racistische en seksistische informatie; * versturen van berichten met de volgende inhoud: * berichten die obsceen of beledigend zijn * berichten die in strijd zijn met de openbare orde * berichten die in strijd zijn met de goede zeden * berichten die het privéleven van iemand aantasten * berichten met discriminerende of xenofobische inslag of die daartoe * aanzetten * versturen van kettingbrieven, virussen of valse virusmeldingen.   op: (datum) |
| **7. Recht en plicht op informatie en vorming.**  De personeelsleden hebben recht op informatie en vorming zowel met betrekking tot aspecten die nuttig zijn voor de taakvervulling als op een voortgezette opleiding om te kunnen voldoen aan de evaluatiecriteria en bevorderingsvereisten. Personeelsleden zijn ook verplicht om zich ambtshalve of op verzoek van het bestuur op de hoogte te houden van de ontwikkelingen en nieuwe inzichten in de materies waarmee zij beroepshalve belast zijn. De vorming is een plicht als ze noodzakelijk blijkt voor een betere uitoefening van de functie of het functioneren van een dienst, of als ze een onderdeel uitmaakt van een herstructurering of reorganisatie van een afdeling of een implementatie van nieuwe werkmethodes en infrastructuur.  Datum goedkeuring door de raad van bestuur: (datum)  Ieder personeelslid heeft een exemplaar ontvangen van deze deontologische code. |