



## BELANGENCONFLICTENBELEID

### Inhoud

1. Doel van het beleid
2. Definitie en missie
3. Mogelijke belangenconflicten
4. Maatregelen om belangenconflicten te voorkomen
5. Strategisch kadaster van belangenconflicten
6. Register van belangenconflicten
7. Huurders en gebruikers informeren en klachtenbehandeling
8. Evaluatie van het beleid en de procedures

### Preambule:

Dit beleid gaat over de activiteiten van de vzw De Nieuwe 150 (afgekort 'DNW150') in haar hoedanigheid van sociaal verhuurkantoor, maar ook over de psychosociale thuisbegeleiding en schuldbemiddeling die we aanbieden. In die specifieke context volgt DNW150 een polyvalente aanpak in haar omgang met de huurders en daarnaast werken we op een transversale manier samen met de partnerverenigingen en -instellingen waarmee de vzw een samenwerkingsovereenkomst heeft afgesloten.

Met een 'polyvalente aanpak' bedoelen we dat we professionals met uiteenlopende, specifieke vaardigheden laten samenwerken als een multidisciplinair team. Dankzij die proactieve aanpak ten aanzien van onze gebruikers en bepaalde werkdomeinen staan we dicht bij de betrokkenen. We pakken situaties in hun geheel aan en voorzien per gebruiker één contactpersoon die rekening houdt met de verschillende verzoeken en werkpunten.

Onze transversale aanpak houdt rekening met een grote verscheidenheid aan situaties en leidt tot interdisciplinariteit: professionals uit verschillende vakgebieden en met een andere achtergrond overleggen met elkaar over hetzelfde onderwerp, namelijk de gebruiker van onze diensten, en vullen elkaar aan.

Het interne management van DNW150 is gebaseerd op samenwerking en subsidiariteit en die waarden bepalen hoe de taken en beslissingen worden gedelegeerd. Het management handelt volgens de principes van een sociocratie, meer bepaald het communitymodel van Robert K. Greenleaf (cf. zijn boek uit 1998 *The Power of Servant Leadership*).

In een sociocratie zijn de verschillende spelers in een organisatie gelijkwaardig en wordt bij het delegeren van taken en beslissingen een beroep gedaan op de collectieve intelligentie. Net zoals Greenleaf voorschrijft, stoelen onze werkrelaties op welwillendheid en altruïsme in een systeem waar prestaties niet aangedreven worden door rivaliteit, maar door wederzijdse hulp en solidariteit.

## 1. Doel van het beleid

Voor DNW150 is de bescherming van onze huurders en van de mensen die een beroep doen op de diensten van onze partners (hun 'gebruikers') prioritair. DNW150 handelt in hun belang op een eerlijke, loyale en professionele manier.

Met dat doel voor ogen heeft DNW150 maatregelen genomen om potentiële belangenconflicten in haar activiteiten inzake sociale huisvesting en persoonlijke begeleiding op te sporen, te voorkomen en te beheren. Die maatregelen worden uiteengezet in dit beleid.

In dit beleid komt het volgende aan bod:

- ✓ nagaan in welke situaties een belangenconflict kan ontstaan dat een risico kan vormen voor de belangen van onze huurders en gebruikers,
- ✓ mechanismen en procedures implementeren om dergelijke situaties te voorkomen en te verhelpen,
- ✓ de genoemde mechanismen en procedures opvolgen en gaandeweg verbeteren zodat de belangen van de huurders en de gebruikers continu beschermd blijven.

## 2. Definitie en missie

Een belangenconflict gaat over tegengestelde belangen tussen DNW150 en een huurder of gebruiker<sup>1</sup>, of tussen twee of meer huurders of gebruikers, die kunnen ontstaan in het kader van ons huurbeheer of de begeleiding van personen, en die een of meer huurders of gebruikers kunnen schaden.

De volgende categorieën van personen of entiteiten kunnen betrokken zijn bij dergelijke belangenconflicten:

- het sociaal personeel in dienst van DNW150,
- het administratief personeel in dienst van DNW150
- de arbeiders in dienst van DNW150,
- een statutair lid van de algemene vergadering van DNW150,
- een bestuurder van DNW150,
- een huurder uit de sociale woningen van DNW150,
- een huurder uit de sociale woningen van een institutionele partner (OVM, SVK),
- een gebruiker van de diensten van een partnervereniging of -instelling,
- een medewerker in dienst van of in opdracht van een partnervereniging of -instelling,
- een medewerker in dienst van of erkend door een openbare dienstinstelling,
- de eigenaar van een woning in beheer op de particuliere markt,
- een externe dienstverlener (inclusief een aannemer, expert, technicus, enz.).

In het kader van het huurbeheer en de begeleiding van personen:

- moet DNW150 alle mogelijke belangenconflicten identificeren,
- moet DNW150 alle redelijke maatregelen nemen opdat belangenconflicten die tijdens het huurbeheer of de persoonlijke begeleiding worden vastgesteld geen nadelige invloed hebben op de belangen van de huurders en de gebruikers.

---

<sup>1</sup>In deze tekst wordt de mannelijke vorm op een neutrale manier gebruikt: hij verwijst dus naar beide geslachten.

### 3. Mogelijke belangenconflicten

Dit zijn potentiële belangenconflicten:

- Wanneer iemand het eigen belang of het belang van een familielid/kennis/andere persoon (kunnen) bevoordeelt op een manier die in strijd is met het belang van de huurder of de gebruiker. Daarbij kan het gaan om financiële, sociale, politieke of andere belangen.
- Wanneer iemand - om financiële of andere redenen - ertoe wordt aangezet om de belangen van een andere huurder, gebruiker of partner te bevoordelen boven die van de betrokken huurder of gebruiker.
- Wanneer iemand een persoonlijk belang heeft bij het resultaat van een dienst die wordt verleend aan de huurder of gebruiker, of bij het resultaat van een transactie die wordt uitgevoerd voor rekening van de huurder of gebruiker, dat in strijd is met de belangen van de betrokken huurder of gebruiker.
- Wanneer iemand van iemand anders dan de huurder of gebruiker een voordeel ontvangt dat verband houdt met de verleende dienst aan de huurder of gebruiker. Dit kan in de vorm van geld, goederen of diensten zijn.
- Wanneer iemand ten onrechte rekening houdt met tegenstrijdige belangen of uiteenlopende waarden tussen de verschillende diensten van DNW150, in het nadeel van hun goede werking.

In overeenstemming met de procedure zullen die geïdentificeerde belangenconflicten en mogelijke andere conflicten die zich kunnen voordoen in concrete situaties binnen DNW150 worden opgenomen in het strategisch kadaster (Bijlage 1).

### 4. Maatregelen om belangenconflicten te voorkomen

#### **Operationele maatregelen:**

Om belangenconflicten te voorkomen en een betrouwbare, eerlijke en integere dienstverlening te garanderen, past DNW150 de volgende maatregelen toe:

- Alle personen die betrokken zijn bij een activiteit die een belangenconflict kan opleveren, moeten handelen met de nodige voorzichtigheid en onafhankelijkheid;
- We hebben specifieke interne maatregelen die de informatieoverdracht verbieden tussen personen die risicogevoelige activiteiten uitvoeren wanneer die informatie de belangen van een of meer huurders of gebruikers kan schaden;
- Het is verboden om een ongepaste invloed of druk uit te oefenen op de manier waarop iemand zijn of haar opdrachten uitvoert.

Daarnaast voorkomen we belangenconflicten verder door:

- aangepaste opleidingen en sensibilisering te voorzien,
- het strategisch kadaster van potentiële belangenconflicten regelmatig op een empirische manier bij te werken.

#### **Risicopreventie:**

In het kader van dit beleid is een procedure ingevoerd om het risico op belangenconflicten te beheersen. Het doel van die procedure is dat de mensen die met een dergelijk risico worden geconfronteerd, geen nadelige gevolgen ondervinden.

In onze interne organisatie:

- Dankzij de sfeer van collegialiteit en samenwerking binnen ons management kunnen we beslissingen nemen door te overleggen, wat individuele belangenconflicten beperkt;
- De directeur houdt rekening met het risico op belangenconflicten door een toegankelijk, aangepast en niet-discriminerend opleidingsbeleid in te voeren;
- De directeur beheert en voorkomt belangenconflicten;
- De directeur is ook verantwoordelijk om specifieke gevallen te helpen oplossen;
- Er wordt een schriftelijke procedure opgesteld wanneer een verzoek van de directeur of een personeelslid een risico op belangenconflicten met zich meebrengt.

## 5. Strategisch kadaster van belangenconflicten

Het *strategisch kadaster* van belangenconflicten is een bestand met alle potentiële belangenconflicten die DNW150 beschouwt als inherent aan zijn activiteiten en aan nieuwe situaties die zich kunnen voordoen. In het kadaster staan ook de preventieve maatregelen die DNW150 heeft genomen om die belangenconflicten te voorkomen. Het kadaster is een Excel-bestand dat voortdurend wordt bijgewerkt door de directeur. Er kan ook een papieren versie van het document bestaan, maar enkel de elektronische versie is de officiële versie.

Als de directeur een belangenconflict opneemt in het *register* (zie hieronder), verwijst hij naar het strategisch kadaster. Als geen enkele bestaande strategische referentie overeenkomt met het nieuwe geïdentificeerde belangenconflict, moet de directeur het strategisch kadaster bijwerken. Zo zorgen we ervoor dat het register steeds verwijst naar het kadaster, waarin dus ook telkens de nieuwe potentiële belangenconflicten worden opgenomen.

Aan de hand van het kadaster worden alle potentiële belangenconflicten op een gestructureerde en coherente manier opgelijst (Bijlage I).

## 6. Register van belangenconflicten

De directeur stelt een *register* op van alle tussenkomsten die hebben geleid tot de melding van een belangenconflict. Aan de hand van dit register worden alle belangenconflicten die zich voordoen op een gestructureerde en coherente manier opgelijst (Bijlage I).

Als een interne medewerker van DNW150 - inclusief het personeel in loondienst, vrijwilligers, statutaire leden of bestuurders - een belangenconflict ontdekt, brengt hij/zij meteen de directeur op de hoogte. De directeur neemt het belangenconflict op in het register, waarna hij zich uitspreekt over het belangenconflict en de oplossing.

Het register is een Excel-bestand dat voortdurend wordt bijgewerkt door de directeur. Op aanvraag kan er ook een papieren versie van het document bestaan, maar enkel de elektronische versie is de officiële versie.

## 7. Huurders en gebruikers informeren en klachtenbehandeling

### **Algemene informatie**

- Bij elke nieuwe contractuele relatie informeert DNW150 de huurder of gebruiker kort over het Belangenconflictenbeleid. Er is een versie van de tekst beschikbaar op de website van DNW150 en daarnaast kan de huurder of gebruiker een exemplaar ontvangen door dit schriftelijk aan te vragen bij de directie of zijn/haar referent.

- We brengen de huurders of gebruikers meteen op de hoogte als er specifieke belangenconflicten zijn die hun belangen kunnen beïnvloeden, zelfs als er al een adequate procedure van kracht is. Met die volledige en gedetailleerde informatie kunnen de huurders of gebruikers met kennis van zaken beslissen of ze hun relatie met DNW150 al dan niet willen voortzetten.

### **Vaststelling van een tekortkoming en kennisgeving aan de huurder of gebruiker**

Ondanks alle aandacht die we aan dit onderwerp besteden, kan het nog steeds voorkomen dat onze medewerkers te maken krijgen met een belangenconflict dat we niet voldoende kunnen oplossen met de voorziene maatregelen.

In dergelijke gevallen zal DNW150 de huurder of gebruiker inlichten over de tekortkoming:

- schriftelijk, per e-mail of per brief,
- op een begrijpelijke en toegankelijke manier, zodat de huurder of gebruiker kan reageren als dat nodig zou zijn.

### **Klachten**

De huurders of gebruikers kunnen ook een klacht indienen bij de directie over een belangenconflict als ze vinden dat hun belangen mogelijk worden geschaad of onvoldoende worden verdedigd. Klachten over belangenconflicten worden behandeld volgens de klachtenprocedure. De directeur controleert of de procedure correct wordt toegepast.

Parallel aan en onafhankelijk van een klacht gericht aan DNW150, kan de huurder of gebruiker zich ook rechtstreeks tot de bevoegde overheidsinstantie wenden met dergelijke klachten.

## **8. Evaluatie van het beleid en de procedures**

De directeur brengt jaarlijks verslag uit aan de Raad van Bestuur over de uitvoering van het Belangenconflictenbeleid en over het updaten en bijhouden van het strategisch kadaster en het register.

Daarnaast evalueren we periodiek ons beleid en onze procedures inzake belangenconflicten om na te gaan of ze doeltreffend zijn om de (eventuele) belangenconflicten te beheren. Die evaluatie wordt minstens één keer per jaar uitgevoerd door de directeur en de medewerkers op een collegiale manier en in onderling overleg.

V1/05 2024

---

*BIJLAGE 1 - Procedure voor het bijhouden van het strategisch kadaster van potentiële belangenconflicten en het register van vastgestelde belangenconflicten binnen de vzw De Nieuwe 150 (afgekort DNW150).*

---

Het register van vastgestelde belangenconflicten is gebaseerd op een strategisch kadaster van potentiële belangenconflicten die DNW150 heeft geïdentificeerd:

1. Het **strategisch kadaster** is een inventarisering van de *mogelijke* gevallen:
  - Het soort belangenconflict dat zich kan voordoen.
  - Het aantal belangenconflicten per soort.
  - De betrokken personen.
  - Een theoretische beschrijving van het belangenconflict.
  - De algemene preventiemaatregelen.
  
2. Het **register** is een logboek van de belangenconflicten *die zich effectief hebben voorgedaan* en hoe we ermee zijn omgegaan:
  - De datum waarop het vastgestelde belangenconflict is geregistreerd.
  - De persoon die het belangenconflict heeft vastgesteld.
  - Een cartografische identificatie van het belangenconflict.
  - Een beschrijving van het belangenconflict.
  - De maatregelen om het te beheren en in te perken.
  - Status van de genomen maatregelen (te implementeren / geïmplementeerd / opgelost).
  - De datum van implementering en oplossing.
  
3. **Werkwijze:**
  - Elk vastgesteld belangenconflict moet worden gemeld aan de directeur. Hij noteert het in het register, met vermelding van de datum en de aard van het belangenconflict overeenkomstig het kadaster van DNW150.
  - Komt er geen enkele bestaande strategische referentie overeen met het nieuwe vastgestelde belangenconflict, dan werkt de directeur het strategisch kadaster bij zodat het register steeds verwijst naar het kadaster, waarin dus ook de nieuwe potentiële belangenconflicten worden opgenomen.
  - De directeur geeft een concrete beschrijving van het belangenconflict dat aan hem is gemeld.
  - Vervolgens stelt hij maatregelen voor om het te beheersen en in te perken.
  - Als het niet mogelijk is om de maatregel onmiddellijk in te voeren, vermeldt hij dat de maatregel 'te implementeren' is. Als hij dat nodig acht, informeert hij de betrokken werknemer, huurder of gebruiker.
  - Als de maatregel is geïmplementeerd, noteert de directeur de datum waarop dat is gebeurd.
  - Elk jaar brengt de directeur verslag uit aan de Raad van Bestuur (RvB) over de belangenconflicten die werden gemeld en behandeld. Zo wordt de RvB geïnformeerd en kan indien nodig gevraagd worden om te verduidelijken welke maatregelen moeten worden genomen om soortgelijke belangenconflicten in de toekomst te vermijden. Indien nodig kan de RvB beslissen om het Belangenconflictenbeleid aan te passen.
  - De besprekingen en de genomen beslissingen worden genoteerd in het verslag van de RvB.
  - De directeur houdt zijn register ter beschikking van de bevoegde overheidsinstanties.

#### **4. Architectuur van het document**

Het strategisch kadaster en het register zijn twee tabbladen van hetzelfde Excel-bestand. In het register krijgt de kolom met de referentie van het strategisch kadaster een kleurcode in functie van het type belangenconflict en ook het nummer van het potentiële belangenconflict wordt genoteerd. Via een aangepaste presentatie kunnen beide documenten gemakkelijk simultaan bekeken worden.

#### **5. Opleiding van het personeel**

Het is belangrijk dat de interne medewerkers van DNW150 goed begrijpen wat een 'belangenconflict' precies is, zodat ze belangenconflicten meteen kunnen herkennen en aan hun verantwoordelijken melden. Daarom is een opleiding voorzien voor alle betrokken medewerkers.

V1/05 2024