



slrb-bghm.brussels 
logement social - sociale huisvesting

Kwaliteitscharter 14 verbintenissen

**VOOR EEN ECONOMISCH HOUBARE, MAATSCHAPPELIJK RECHTVAARDIGE
EN ECOLOGISCH DUURZAME BRUSSELSE SOCIALE HUISVESTING**

WAT DE INSTITUTIONELE WAARDEN BETREFT, VERBINDT DE BGHM ZICH ERTOEF:

1. De principes inzake neutraliteit, gelijkheid van behandeling en naleving van wetten, reglementen en richtlijnen nauwgezet na te leven.

WAT DE WAARDEN INZAKE DE GELIJKHEID VAN DE GEBRUIKERS BETREFT, VERBINDT DE BGHM ZICH ER ALS OPENBARE DIENST TOE:

2. Erop toe te zien dat alle beambten hun gebruikers nauwgezet respecteren met betrekking tot hun overtuigingen die gebaseerd zijn op geslacht, geloof, voorkeur voor een gemeenschap of een partij, seksuele geaardheid of etnische oorsprong. Door de gebruikers in al hun overtuigingen te respecteren wenst de BGHM deel te nemen aan een respectvolle en tolerante multiculturele samenleving die voor de andere en voor het verschil openstaat.

WAT DE PROFESSIONELE WAARDEN BETREFT, VERBINDT DE BGHM ZICH ERTOEF:

3. Haar opdrachten inzake de terbeschikkingstelling van sociale woningen uit te werken in een geest van maatschappelijke emancipatie van de huurders zodat zij hun burgerschap en rechten volledig kunnen uitoefenen.

4. Niet alleen als bouwheer, maar ook als begeleider van de OVM-projecten, alles in het werk te stellen om het Brusselse sociale woningenbestand op te bouwen, te renoveren en te onderhouden overeenkomstig de huidige en toekomstige behoeften van de bewoners (de grondvoorraden optimaliseren, de energieprestatie van gebouwen in alle projecten invoegen, van bij het ontwerp van de projecten de lasten

beperken, het onderhoud en het gebruik van de gebouwen voor alle bewoners vergemakkelijken, de huurders betrekken bij het beheer, enz...). De Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij verbindt er zich in het bijzonder toe rekening te houden met de integratie van personen met een handicap in de projecten die zij leidt of begeleidt.

5. Haar diensten in een perspectief van duurzame ontwikkeling te structureren (huisvuil sorteren, verbruik van leveringen verminderen, beschikken over een milieuvriendelijker wagenpark,...).

6. Haar opdrachten uit te voeren op basis van een deontologie* zodat zowel gebruikers als reglementeringen worden nageleefd. De overdracht van persoonlijke inlichtingen is strikt begrensd overeenkomstig de vigerende verplichtingen. Deze institutionele en professionele verbintenissen gelden zowel ten opzichte van de gebruikers als van de medewerkers van de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij.

WAT DE WERKING VAN HAAR DIENSTEN BETREFT, VERBINDT DE BGHM ZICH ERTOEF:

7. De beschikbaarheid van haar diensten te verzekeren. Concreet wordt er gezorgd voor een permanente elektronische informatiedienstverlening via de website: www.bghm.brussels.

De website wordt regelmatig bijgewerkt.

8. Naast de website, betrouwbare en bijgewerkte inlichtingen ter beschikking te stellen van haar gebruikers via uiteenlopende informatiedragers (brochures, cd-roms,...).

9. In te staan voor een persoonlijk, permanent en luisterbereid onthaal.

Onze diensten zijn van maandag tot en met vrijdag tussen 9 en 17 uur bereikbaar via een algemeen telefoonnummer (02/533.19.11). Het personeel van de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij moet getuigen van luisterbereidheid en ten opzichte van de gebruikers een proactieve houding aannemen.

10. Zowel binnen als tussen haar diensten de vriendelijkheid aan te moedigen.

11. De multidisciplinariteit en netwerking aan te moedigen overeenkomstig de deontologie van alle partners. De netwerking begint tussen collega's van de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij.

12. Te ijveren voor steeds meer professionalisme door haar activiteiten te baseren op een doelgerichte beheersmethode waarbij er ook sprake is van voortgezette evaluatie. Hierbij wordt ook transparantie in acht genomen en wordt er bij de overheden rekenschap afgelegd.

13. Zich in te zetten voor het welzijn van alle personeelsleden door een kader aan te bieden dat het werk en de persoonlijke ontwikkeling stimuleert.

14. Bij te dragen tot de voortgezette verbetering van al haar personeelsleden en dus ook van haar diensten.

Door al die verbintenissen dragen wij ertoe bij dat de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij uitgroeit tot een kwaliteitsvolle openbare dienst die alles in het werk stelt om de Brusselse sociale huisvesting economisch houdbaar, maatschappelijk rechtvaardig en ecologisch duurzaam te maken.

* Beroepsdeontologie: geheel van plichten en regels die leden van een bepaalde vakgroep in het kader van hun beroep of activiteiten ten opzichte van elkaar en tegenover de rechthebbenden van hun diensten moeten naleven bij de uitoefening van hun functie.



Printed on
recycled paper.



Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij

Jourdanstraat 45-55 | 1060 Brussel | T+3225331911 | F+3225331900 | www.bghm.brussels | bghm@bghm.brussels