

Inhoudstafel

Wat is deontologie?	1
Deontologie maakt het ‘verschil’	5
Een deontologische regel is geen rechtsregel	7
Waarom is deontologie op de werkvloer belangrijk?	9
Soorten deontologie: classificaties	13
Hoe wordt deontologie afgedwongen?	17
Wat zijn de belangrijkste eigenschappen van beroepsdeontologie?	27
Functies van deontologie in de professionele sfeer	35
Dienst na verkoop: behandeling van <i>klachten</i> als aspect van deontologie/beroepsethisch handelen	45
Spanningsvelden tussen deontologie en andere waarden/rechten	51
Wat zijn de deontologische kernwaarden?	53
Discretieplicht	55
Specifieke voorschriften bij gebruik van sociale media en mobiele telefoon: “netiquette”-mobiele etiquette	59
Sociale media en mailverkeer op het werk: wat mag de werkgever (niet)?	69
<i>Do’s and don’ts</i> van de professionele ethiek: praktische voorbeelden	75