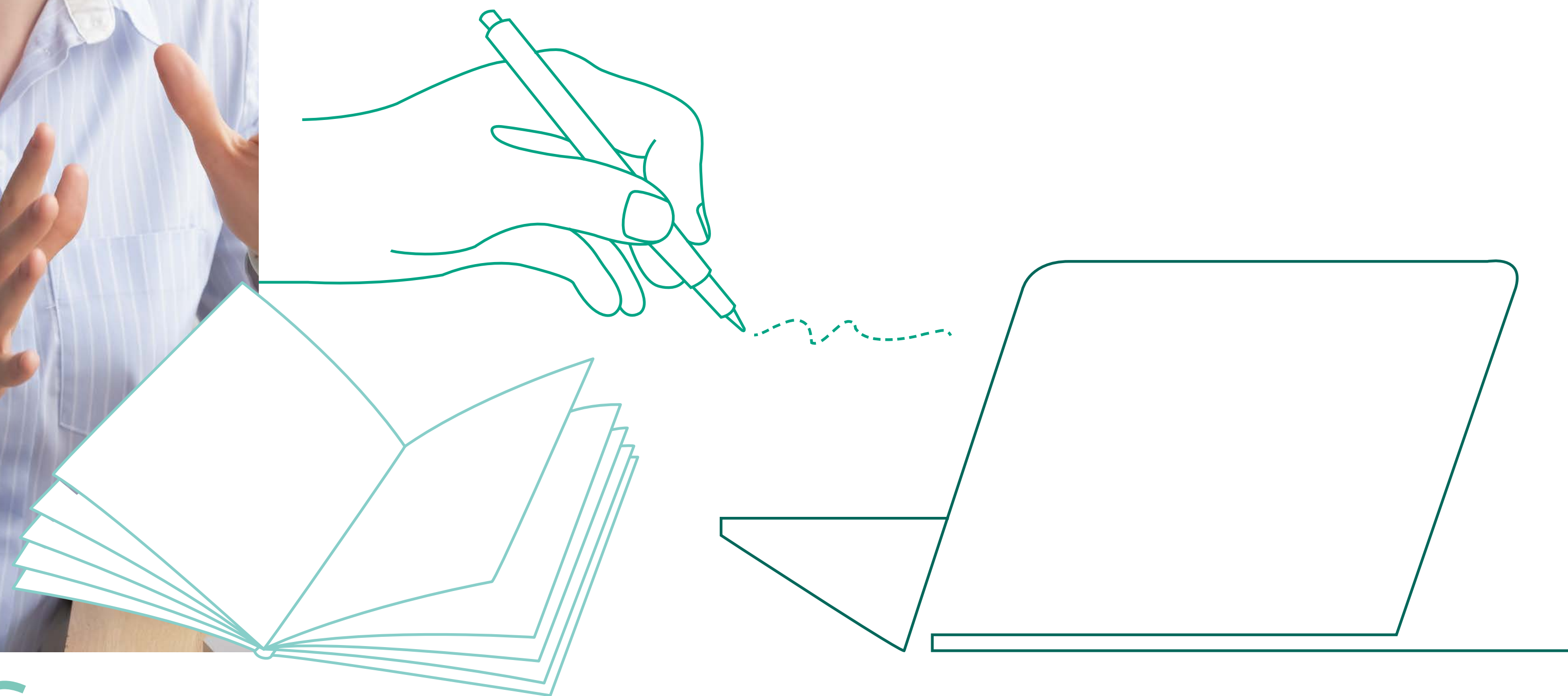


GEDRAGS  
CODE SVB

# GEDRAGS CODE SVB



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank

# Voorwoord

Bij de SVB werken we met elkaar aan bestaanszekerheid en eigen regie voor de burger. Ruim 5,5 miljoen burgers ontvangen van ons op de afgesproken tijd het geld waar zij recht op hebben. Dit doen wij met het oog op 'de bedoeling' en door constant onze dienstverlening te verbeteren en te innoveren. Dat biedt ons mooi werk en mooie kansen, maar geeft ons ook grote verantwoordelijkheden. Helemaal sinds wij allemaal per 1 januari 2020 ambtenaar zijn en een eed of belofte afleggen. Met deze eed of belofte beloven wij de SVB, maar vooral de burgers, ons werk goed en eerlijk te doen.

Om transparant te zijn over wat er van jou als medewerker en ambtenaar wordt verwacht, is deze gedragscode gemaakt. De regels in onze gedragscode bieden je houvast en we verwachten dat iedereen zich aan deze regels houdt. Dat klinkt alsof er een heel duidelijk goed en fout is, maar in de realiteit van ons werk stuiten we vaak op grijze gebieden. Om ervoor te zorgen dat we een gezamenlijk moreel kompas

hebben, is het belangrijk dat we met elkaar over de grijze gebieden in gesprek blijven. Elkaar opzoeken als we twifelen of we het juiste doen. En elkaar aanspreken op niet-integer gedrag.

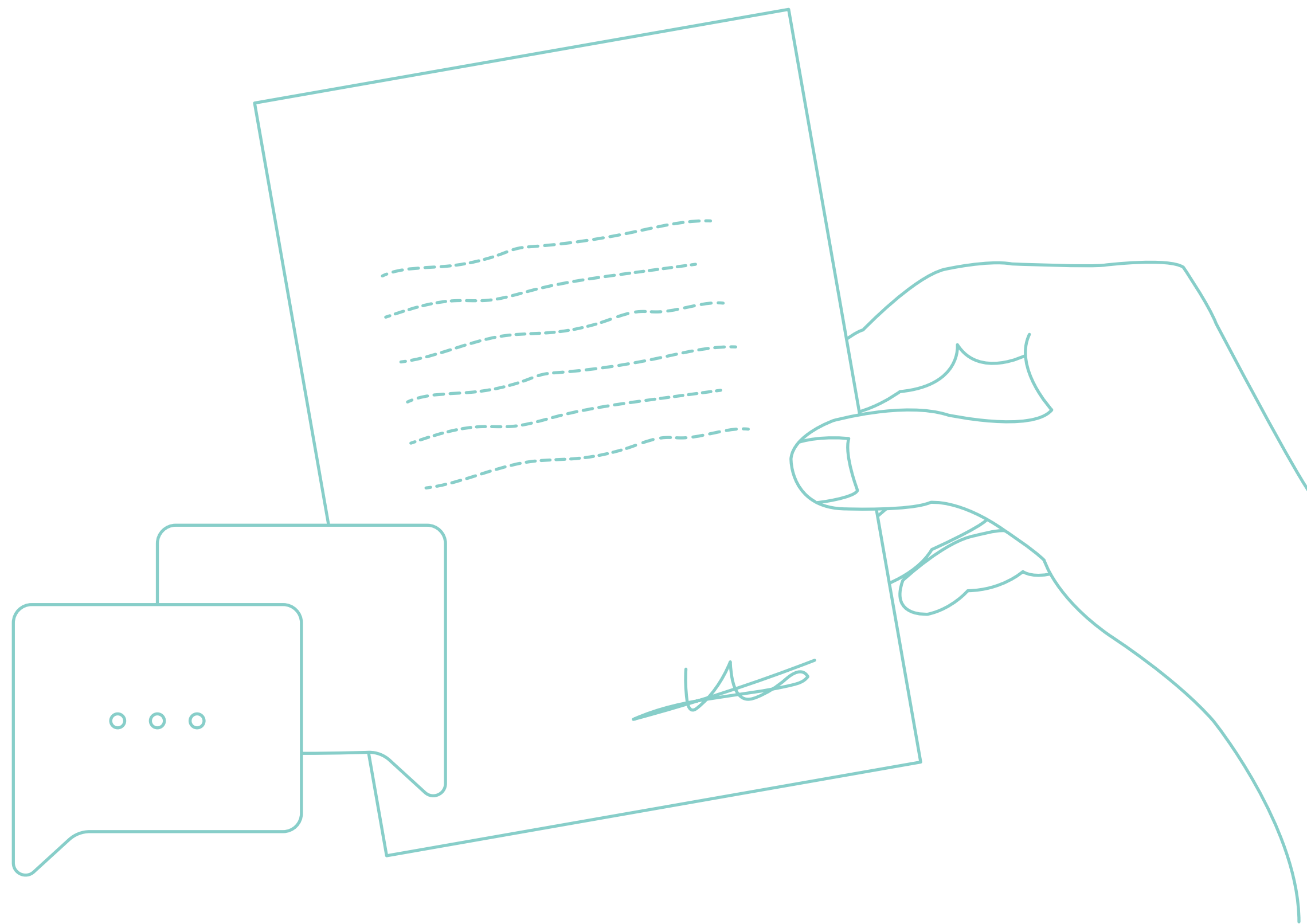
Wij zijn de SVB en wij zijn Overheidsorganisatie van het jaar 2020. Dat maakt ons trots. Maar Overheidsorganisatie van het jaar is veel meer dan een titel. Het betekent dat we ons elke dag weer inzetten, zodat burgers op de SVB kunnen blijven vertrouwen en tevreden zijn. En het staat voor een veilige werkomgeving waarin elke SVB medewerker zich prettig en gezien voelt. Dat lukt alleen als iedereen deze gedragscode omarmt.

Dus daag jezelf uit, ga in gesprek, en gebruik dit kompas in je werk.

Namens de Raad van Bestuur,  
Simon Sibma



# Inleiding



## Onze bijzondere positie als overheidsinstantie

De SVB werkt voor de overheid. Ons werk is belangrijk en levert een bijdrage aan het functioneren van ons land. Dat is iets om trots op te zijn. Tegelijkertijd brengt het verantwoordelijkheid mee. Beslissingen die wij nemen als SVB-medewerker, kunnen namelijk veel invloed hebben op het leven van burgers.

Het is belangrijk dat burgers erop kunnen vertrouwen dat SVB-medewerkers eerlijk en integer zijn. Door zorgvuldig en respectvol te handelen, wordt dat vertrouwen gevoed. Daarnaast hebben wij een voorbeeldfunctie. Wil je dat burgers zich fatsoenlijk gedragen? Dan zul je dat als ambtenaar ook moeten doen.

## Regels als houvast

Vanaf 1 januari 2020 is iedereen die bij de SVB werkt ambtenaar en legt een eed of belofte af. Daarmee beloven we dat wij ons werk goed en eerlijk zullen doen. En iedereen gelijk te behandelen. Op deze manier benadrukken we de bijzondere verplichtingen die het ambtenaarschap met zich meebrengt. In de ambtseed staat in grote lijnen wat er van een goede en integere ambtenaar wordt verwacht.

Deze gedragscode is opgesteld om duidelijk te beschrijven wat wij bij de SVB verstaan onder integer gedrag. Je vindt hier regels die bepaalde

handelingen verbieden of juist voorschrijven. Dit helpt jou en je collega's om het werk goed te kunnen doen in een prettige werkomgeving. Ook geeft het duidelijkheid over wat er van een ambtenaar wordt verwacht in de privésfeer.

## Voor wie is deze gedragscode?

De gedragscode geldt voor iedereen die bij de SVB werkt. Hij geldt voor onze eigen medewerkers, maar ook voor uitzendkrachten, stagiairs of extern ingehuurde opdrachtnemers. Onze omgeving mag van iedereen die de SVB vertegenwoordigt, verwachten dat wij ons houden aan de regels van deze gedragscode.

## Praat erover

Je vindt in deze gedragscode niet altijd het antwoord op de vraag. In de praktijk kan het voorkomen dat je twijfelt. Of dat je je afvraagt wat het juiste is om te doen. Deze gedragscode geeft in ieder geval richting. Ook bieden de regels en voorbeelden ruimte voor een gesprek. We geloven er namelijk in dat deze gedragscode alleen gaat werken wanneer we er met elkaar over kunnen praten. Zeker over de "grijze gebieden", waar je niet precies weet of iets nu wel of niet mag. Dus heb je een vraag waar je niet uit komt? Bespreek dat dan en vraag hulp van collega's, je leidinggevende of een vertrouwenspersoon.

# Leeswijzer



Ieder hoofdstuk van deze gedragscode behandelt een thema. We hebben zeven hoofdstukken:

## 01 Respectvol omgaan met elkaar



## 02 Zorg voor bedrijfsmiddelen en ICT-voorzieningen



## 03 Digitaal werken en informatiebeveiliging



## 04 Onafhankelijkheid en onpartijdigheid



## 05 Bewust omgaan met (sociale) media



## 06 Bespreekbaar maken van integriteit



## 07 Naleving van de gedragscode



Per thema worden de gedragsregels van de SVB toegelicht. Ook vind je een toelichting om de achtergrond van het thema en de regels beter te begrijpen. Verder schetsen we dilemma's, die je meer zicht geven op wat wel en wat niet wordt bedoeld met een regel.

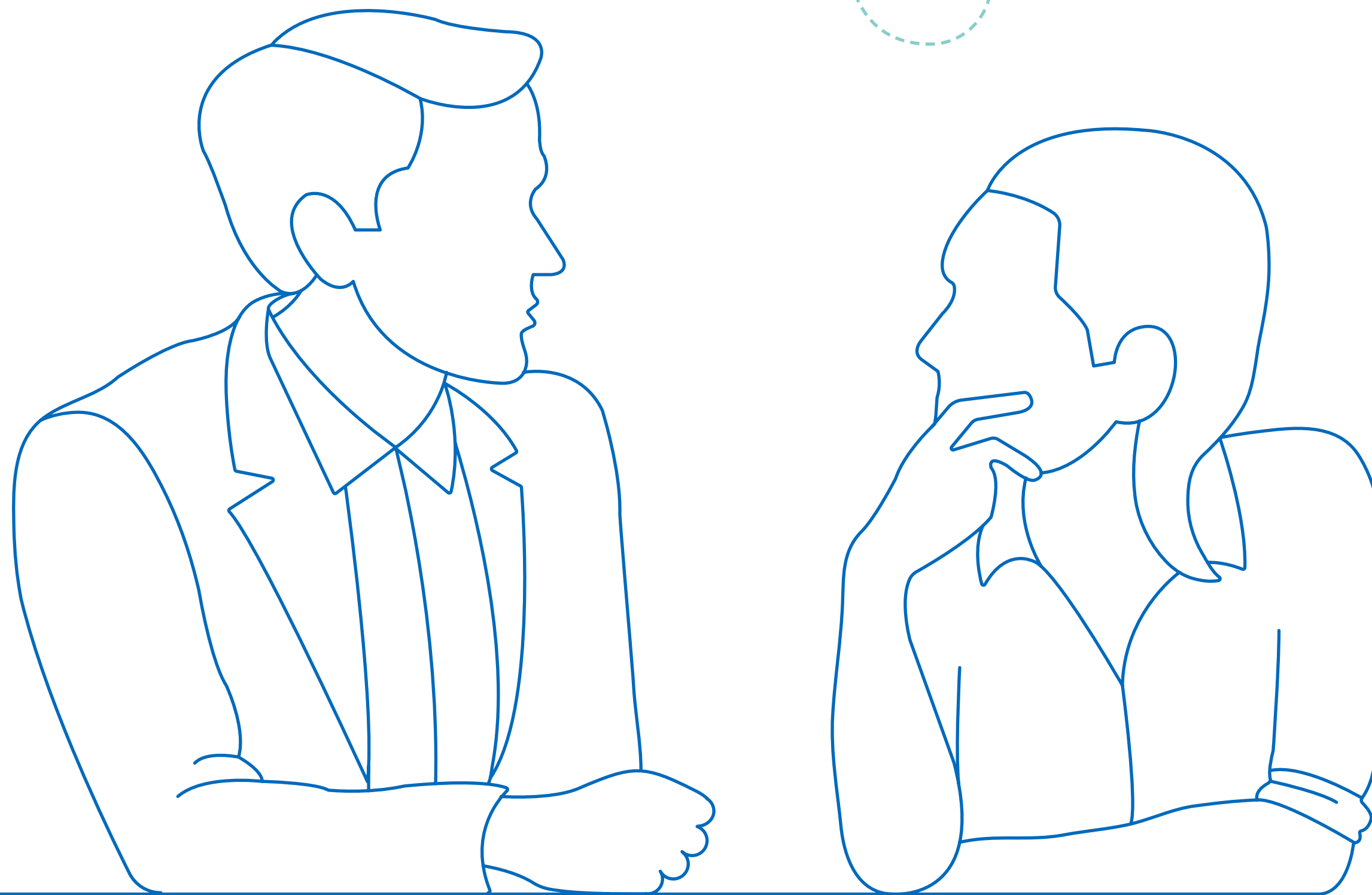


# 01

## Respectvol omgaan met elkaar



# Dit zijn onze regels



## Gedragsregels

- De SVB is een inclusieve organisatie waar iedereen gelijk wordt behandeld. Ongewenst gedrag als discriminatie, pesten, (seksuele) intimidatie, of agressie wordt niet geaccepteerd.
- Een SVB-medewerker gaat respectvol om met anderen, zowel binnen als buiten de organisatie. We zijn altijd zorgvuldig in wat we zeggen, schrijven en doen.
- Een SVB-medewerker brengt met zijn of haar gedrag geen schade toe aan zichzelf, anderen, of de organisatie.
- Een SVB-medewerker handelt altijd vanuit onafhankelijk oogpunt. We zijn transparant en eerlijk als werk en privé elkaar dreigen te raken.

## Toelichting

Iedereen wordt gelijk behandeld en verdient het dat er respectvol met hem of haar wordt omgegaan. Dat is een grondrecht dat zowel buiten de SVB als daarbinnen geldt. Zo zorgen we met elkaar voor een veilige en prettige omgeving om in te leven en te werken.

### Respectvol omgaan met elkaar

We zijn een inclusieve organisatie waarin iedereen zich veilig voelt en we elkaar met respect behandelen. Daarom is er binnen de SVB geen plaats voor ongewenst gedrag zoals discriminatie, pesten, (seksuele) intimidatie, of agressie. Vaak voel je zelf wel aan wanneer een situatie ongewenst of ongepast is. Tegelijk maakt iedere medewerker voor zichzelf uit of iets voor hem of haar vervelend is. Daarom staat de beleving van de individuele medewerker die ongewenst gedrag ervaart, centraal.

Ongewenst gedrag is niet toegestaan en in welke vorm dan ook onacceptabel. De SVB kan een passende maatregel opleggen tegen degene die dergelijk gedrag vertoont op grond van art. 20 CAO (disciplinaire maatregelen).

### Zorgvuldig communiceren

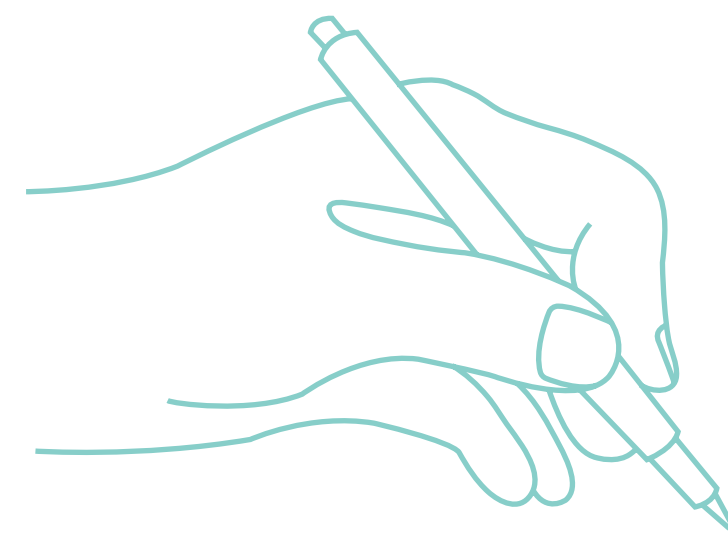
We hebben allemaal een mening, dat is ons goed recht. Tegelijkertijd wordt er van elke SVB-medewerker verwacht dat hij of zij deze mening zorgvuldig formuleert. Als collega, maar ook als ambassadeur van de SVB. Daarom is het goed om bij alles wat je zegt, schrijft of doet, te bedenken wat de gevolgen zijn. Niet alleen voor jezelf, maar ook voor

een ander én de organisatie. Dit kan in een gesprek zijn met een klant, maar ook een ongenueanceerde mening op intranet of een praatje bij de koffieautomaat. Door op deze manier te handelen, houden we onze communicatie altijd fatsoenlijk en respectvol.

### Privérelaties op het werk

Soms wordt de scheidslijn tussen privé en zakelijk heel dun. Dat gebeurt bijvoorbeeld wanneer je een relatie krijgt met een collega. Of dat een familielid in hetzelfde team komt werken. Dat hoeft geen probleem te zijn, maar het is belangrijk dat dit altijd gemeld wordt bij de (naast hogere) leidinggevende. Die bepaalt dan met de HR-adviseur of je door deze privérelatie nog onafhankelijk kunt zijn in je werk. Of dat het invloed heeft op het uitvoeren van je functie. Als dit het geval is, zoekt de (naast hogere) leidinggevende samen met HR Advies naar een andere positie voor jou of de ander.

Als een medewerker een privérelatie niet meldt, of niet meewerkt aan een passende oplossing, kan dit tot ontslag leiden op grond van art. 20 CAO (disciplinaire maatregelen).



## Wat zou jij doen?

*Je leest op intranet een verhitte discussie in de reacties en hebt zelf ook een duidelijke mening over het onderwerp.*

*Tijdens een netwerkborrel drinkt je collega weer net even een glaasje teveel.*

*Je collega is vier maanden teruggekomen van zwangerschapsverlof en kondigt in de stand up aan weer zwanger te zijn. Iemand zegt 'wij werken wel door hoor!'*

*Het gerucht gaat dat jouw teamleider een relatie heeft met je collega.*



# 02

## Zorg voor bedrijfsmiddelen en ICT-voorzieningen



# Dit zijn onze regels

## Gedragsregels

- Een SVB-medewerker gebruikt de bedrijfsmiddelen en ICT-voorzieningen in principe alleen voor zijn of haar werkzaamheden.
- Een uitzondering hierop is het gebruik van apparaten als een mobiele telefoon of tablet. Deze mogen in beperkte mate voor privé doeleinden gebruikt worden.
- Een SVB-medewerker gaat zorgvuldig om met bedrijfsspecifieke of vertrouwelijke informatie en gebruikt deze nooit voor persoonlijke doeleinden.
- Een SVB-medewerker declareert alleen kosten die redelijk en noodzakelijk zijn om zijn of haar werk goed te kunnen doen.



## Toelichting

Binnen de SVB gebruiken we bedrijfsmiddelen en ICT-voorzieningen. Dit zijn middelen die betaald zijn door de samenleving. Daarom is het belangrijk dat iedereen hier zorgvuldig mee omgaat. Zo zorgen we ervoor dat de SVB een geloofwaardige en betrouwbare organisatie is voor de burger.

### Gebruik van SVB-bedrijfsmiddelen en ICT-voorzieningen

Bedrijfsmiddelen zijn materialen die een medewerker van de SVB heeft gekregen om zijn of haar werk goed te kunnen doen. Denk aan een toegangspas, smartphone, tablet, laptop of andere informatiedragers. Deze middelen blijven eigendom van de SVB. Ga er daarom zorgvuldig mee om en laat ze niet onbeschermd of onbeheerd achter. Als je ze niet meer nodig hebt of uit dienst treedt, lever je ze altijd weer in goede staat in bij de SVB. SVB-bedrijfsmiddelen zijn bedoeld voor zakelijk gebruik.

Privégebruik is in beperkte mate toegestaan indien het niet ten koste gaat van je werkzaamheden en als je het SVB netwerk niet teveel belast. Gebruik alleen veilige wifi-netwerken en kanalen van de SVB. Wees ook voorzichtig welke websites je bezoekt, omdat je malware (kwaadaardige software) kunt binnenhalen waarmee misbruik gemaakt kan worden het SVB-netwerk.

ICT-voorzieningen zijn de informatiesystemen, software, verbindingen en SVB applicaties waarmee je dagelijks werkt, maar ook informatie die op papier staat, geprint wordt e.d. Het is niet de bedoeling dat je via deze voorzieningen ongepaste berichten of internetsites bekijkt, verstuurt of bewaart.

Ongepaste berichten of internetsites zijn in ieder geval berichten/sites die dreigende, beledigende, seksueel getinte, racistische, discriminerende, politiek of religieus extreme berichten of aanstootgevend materiaal bevatten. De SVB kan een passende maatregel opleggen op grond van art. 20 CAO (disciplinaire maatregelen) wanneer blijkt dat een medewerker zulke berichten verstuurt of internetsites bezoekt en/of dergelijk gedrag tot extra kosten leidt en het SVB netwerk in gevaar brengt.



### Privégebruik van SVB-voorzieningen

De SVB-voorzieningen zijn bedoeld voor zakelijk gebruik, dus voor het werk. Dat betekent dat een SVB-medewerker deze middelen niet mee mag nemen om privé te gebruiken. Een goed voorbeeld hiervan is printpapier. Dat gebruik je op kantoor en thuis alleen voor je werk.

Misbruik van SVB-bedrijfsmiddelen mag niet. Hiermee wordt onder meer bedoeld dat hoog datagebruik en/of bovenmatig gebruik voor privé doeleinden niet is toegestaan. Hierbij speelt mee of het extra kosten voor de SVB veroorzaakt, wat de mate van belasting is voor het SVB netwerk/of het netwerk in gevaar komt en of het schade toebrengt aan (het imago van) de SVB.

De regels over het (privé)gebruik van SVB-bedrijfsmiddelen en ICT-voorzieningen gelden zowel binnen als buiten werktijd en zowel op kantoor als daarbuiten (bijvoorbeeld je thuiswerkplek).

### Gebruik ICT-voorzieningen

Het is van het grootste belang dat de SVB en al haar medewerkers zorgvuldig omgaan met informatie. Het is nimmer toegestaan om een (SVB-)systeem of applicatie met bedrijfsspecifieke en/of vertrouwelijke (klant)informatie (zoals bijvoorbeeld: TREKS, SUWI-net, het personeelssysteem of bijvoorbeeld MAF/DMS) oneigenlijk of voor eigen gebruik te gebruiken. Onrechtmatige inzage in een (SVB-)systeem of applicatie als voornoemd kan leiden tot ontslag (op staande voet).

**Voorbeeld:** het is dus ten strengste verboden om op verzoek van een derde (bijv. de buurvrouw of een familielid) in de genoemde systemen te kijken of uit nieuwsgierigheid iets op de zoeken over een derde (bijv. een bekende Nederlander, collega, familielid of kennis). Omdat met een dergelijke onrechtmatige inkijk de privacy/veiligheid van de burger wordt geschonden en de reputatie van de SVB wordt aangetast, kan dit gedrag worden bestraft met ontslag (op staande voet) op grond van art. 20 CAO (disciplinaire maatregelen)

### Declareren van onkosten

Het spreekt vanzelf dat een SVB-medewerker alleen kosten declareert die nog niet op een andere manier vergoed zijn. Wanneer je bijvoorbeeld een vergoeding van de zorgverzekeraar hebt ontvangen voor een beeldschermbril, dan kun je dit niet meer terugvragen via de SVB. De regels voor declareren vind je in het Handboek HR. Misbruik van declaraties en vergoedingen wordt gekwalificeerd als fraude en zullen wij passend sanctioneren.

## Wat zou jij doen?

*Je hoort een collega onder werktijd uitgebreid bellen met zijn moeder in het buitenland op een telefoon van de SVB.*

*Als je gaat afrekenen bij het benzinestation, laat je jouw laptop op de achterbank van de auto liggen.*

*Je hoort dat een collega 's avonds vaak datingsites bezoekt op de werklaptop.*

*Je kijkt naar porno in je eigen tijd. Op de werklaptop. Mag dat?*

*Je zus wil weten of haar ex-partner wel genoeg alimentatie betaalt. Daarom zoek je zijn inkomensgegevens op in een SVB-informatiesysteem.*

*Een collega wil op jouw toegangspas naar binnen, omdat zij haar eigen pas is vergeten.*



# 03

## Digitaal werken en informatie- beveiliging



# Dit zijn onze regels

## Gedragsregels

- Een SVB-medewerker gebruikt informatie die nodig is om zijn of haar werk goed te doen strikt zakelijk.
- Een SVB-medewerker gaat bij het uitvoeren van zijn of haar werk zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.
- Een SVB-medewerker gaat zorgvuldig om met de privacy van zowel klanten als van collega's.
- Een SVB-medewerker handelt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).



## Toelichting

De SVB heeft toegang tot enorm veel vertrouwelijke informatie over burgers, medewerkers of de organisatie. Daarom is het belangrijk dat elke SVB-medewerker hier zorgvuldig mee omgaat. Niet alleen op kantoor, maar ook thuis en onderweg.

## Geheimhoudingsplicht

Omdat medewerkers van de SVB vaak toegang hebben tot vertrouwelijke informatie, heeft iedereen een geheimhoudingsplicht op grond van de CAO SVB en de Ambtenarenwet. Zo weten we zeker dat de informatie veilig is bij jou. Ook als je niet meer werkt voor de SVB, blijft deze geheimhoudingsplicht geldig.

## Informatiebeveiliging

In principe is alle informatie waarmee wij werken vertrouwelijk. Denk daarbij aan persoonlijke wachtwoorden, persoonsgegevens, klantgegevens, beoordelingen of bedrijfsgevoelige gegevens. Deze informatie is bedoeld voor een beperkte groep mensen en mag niet zomaar gedeeld worden. Als deze informatie per ongeluk openbaar wordt, kan dit negatieve gevolgen hebben voor de organisatie of personen.

Wees je daarom bewust van je eigen gedrag. Zorg dat niemand zomaar meekijkt in (digitale) werkdocumenten of kan meeluisteren met zakelijke gesprekken. Dit geldt niet alleen voor je werkplek, maar ook voor reizen met de trein of thuiswerken. Verstuur vertrouwelijke of geheime informatie bovendien alleen via kanalen die in beheer zijn van de SVB. En mail dit soort informatie nooit naar je privé e-mailadres. ➡

## Persoonsgegevens en AVG

Een SVB-medewerker gebruikt persoonsgegevens alleen als dit nodig is voor zijn of haar werk. Bedenk daarnaast goed of een collega de informatie werkelijk nodig heeft en ook mag gebruiken. Als dat niet zo is, dan deel je de informatie niet. Bij twijfel kun je jouw leidinggevende om hulp vragen. Deel nooit persoonsgegevens via sociale media. Ook niet via WhatsApp, en ook niet als de klant dit kanaal zelf wel gebruikt. Zo gaan we zorgvuldig om met gevoelige informatie en de privacy van burgers en collega's.

SVB-medewerkers handelen altijd volgens het Informatiebeveiligings- en Privacy Beleid SVB (SPS) dat te vinden is op de portal Informatiebeveiliging op Intranet.

## Datalekken

Als persoonsgegevens in verkeerde handen terecht kunnen komen, ontstaat er een datalek. Denk hierbij aan een laptop die is gestolen of een telefoon die iemand verloren is. Maar ook aan een verkeerd geadresseerde e-mail/brief of een map op de I-schijf die onbedoeld voor iedereen openstaat. Als medewerker ben je verplicht om een datalek intern te melden. Hoe je dat doet, lees je op intranet. ➡

Een SVB-medewerker mag nooit zonder zakelijke grondslag in een SVB-systeem of applicatie met bedrijfsspecifieke en/of vertrouwelijke (klant)informatie kijken. Het is van het grootste belang dat de SVB en al haar medewerkers zorgvuldig omgaan met informatie. Onrechtmatige inzage in een (SVB-) systeem of applicatie als voornoemd kan leiden tot ontslag (op staande voet) op grond van art. 20 CAO (disciplinaire maatregelen).

## Wat zou jij doen?

*Een collega wil jouw wachtwoord gebruiken, omdat jouw account meer rechten heeft.*

*Jouw vader vraagt of jij een bepaalde brief uit zijn SVB-dossier voor hem kunt opzoeken in het systeem.*

*Je bent benieuwd naar de inkomensgegevens van een bekende Nederlander en wilt deze opzoeken.*

*In de trein hoor je jouw leidinggevende vertellen over een persoonlijke situatie van een klant.*

*Je stuurt een mail met klantgegevens per ongeluk naar Rick van de Haag in plaats van Thomas van de Haag.*

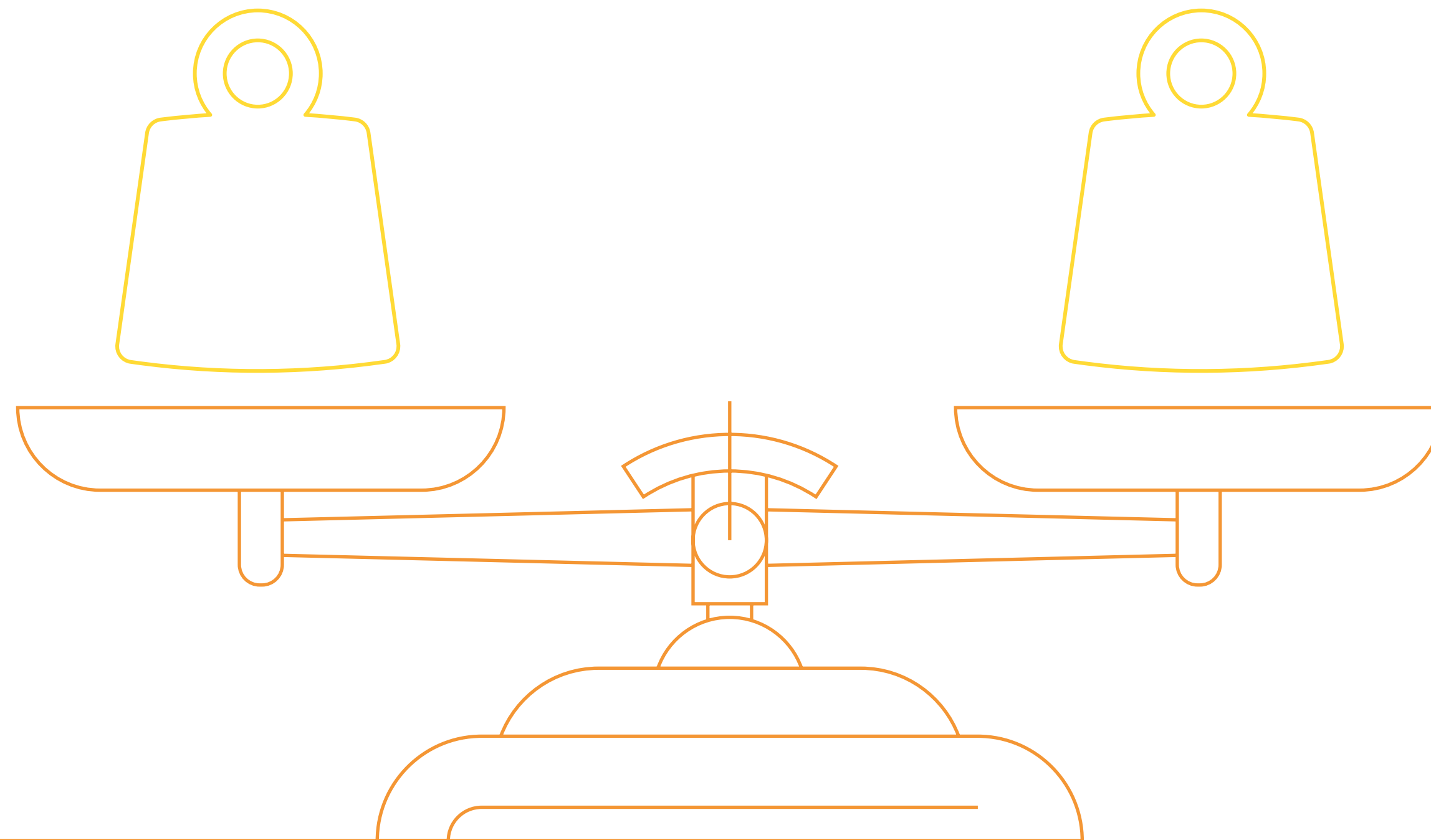


# 04

## Onafhankelijkheid en onpartijdigheid



# Dit zijn onze regels



## Gedragsregels

- Een SVB-medewerker voorkomt te allen tijde (de schijn van) belangenverstrengeling
- Een SVB-medewerker neemt geen geschenken of diensten aan van zakelijke relaties, tenzij deze onder het richtbedrag van 50 euro vallen.
- Een SVB-medewerker meldt nevenwerkzaamheden die de belangen van de SVB kunnen raken.
- Een SVB-medewerker meldt het als er financiële belangenverstrengeling kan zijn met de SVB.

## Toelichting

Omdat de SVB een publieke taak heeft, moeten we elke schijn van belangenverstrengeling tegengaan. Deze regels geven duidelijkheid over de grenzen tussen privé en werk.

### Privébelang

Een SVB-medewerker is altijd onafhankelijk en onpartijdig. Burgers en externe partijen moeten erop kunnen vertrouwen dat de SVB onbevooroordeeld is en dat we beslissingen op een objectieve manier nemen. Iedere klant verdient dezelfde behandeling en is even belangrijk. Neem daarom geen dossiers in behandeling van klanten die je privé kent. Doe daarnaast geen zaken met een organisatie waar jij of een bekende een belang in heeft. Twijfel je of een situatie nog voldoende zakelijk is, bespreek dit dan altijd met je leidinggevende.

### (Schijn van) belangenverstrengeling

Een SVB-medewerker moet niet alleen belangenverstrengeling voorkomen, maar ook de schijn tegengaan. Een verdenking van belangenverstrengeling hoeft niet waar te zijn, maar is net zo goed schadelijk voor het vertrouwen in de SVB, bijvoorbeeld omdat het heel lastig uit te leggen is. Daarom moet je alles doen om de schijn van belangenverstrengeling te voorkomen.

### Aannemen van relatiegeschenken

Een SVB-medewerker houdt professionele afstand. Daarom mag je geen gunsten aan relaties verlenen en in ruil daarvoor een beloning ontvangen. We noemen dat ambtelijke omkoping en dat is strafbaar. Meld daarom geschenken altijd bij je leidinggevende. Neem nooit geschenken aan van relaties met wie de SVB op dat moment in onderhandeling is.

In de praktijk is het niet altijd mogelijk om vooraf toestemming te vragen als je iets krijgt. Bijvoorbeeld een bos bloemen na een presentatie. Bedenk in ieder geval of een geschenk niet overdreven duur is. De gebruikelijke grens hiervoor ligt op 50 euro. Soms ligt het anders, zoals bij buitenlandse relaties met andere omgangsvormen. Dit kun je bespreken met je leidinggevende.

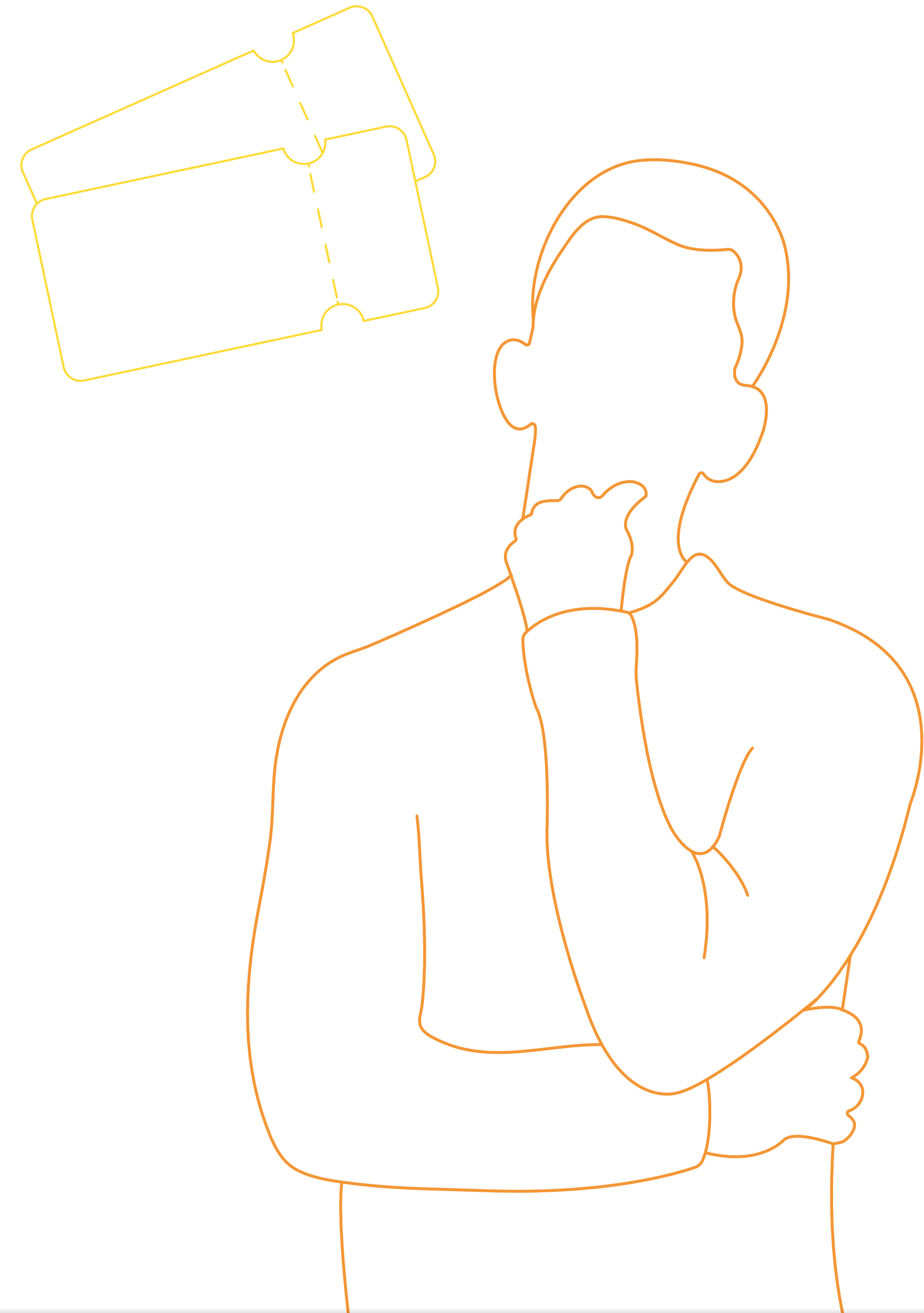
Wanneer je namens de SVB een geschenk aan iemand (bijvoorbeeld een klant of relatie) wilt aanbieden, vraag je vooraf toestemming aan je leidinggevende. We moeten namelijk het SVB-belang kunnen verantwoorden.

### Aannemen van uitnodigingen

Een SVB-medewerker mag een uitnodiging voor een lunch, diner, concert of (sport)evenement alleen accepteren als duidelijk is dat het in het belang van de SVB is. Als je een relatie van de SVB uitnodigt voor een lunch of diner en de kosten hiervoor declareert, moet je ook het belang kunnen aantonen. Ook hiervoor geldt dat je dit vooraf met je leidinggevende bespreekt.

### Inhuur van externen

Ook bij de inhuur van externen willen we iedere schijn van belangenverstrengeling voorkomen. Er zijn regels voor de duur van de inhuur en er zijn maximum tarieven. Bedenk ook dat er voorwaarden gelden als oud-werknemers voor de SVB willen werken als zelfstandig ondernemer. Ben je betrokken bij inhuurprocedures en heb je een persoonlijke relatie met een persoon of bedrijf? Meld dit dan bij je leidinggevende. De afspraken voor het inhuren van externen vind je op het intranet. ➡



### Inkopen en aanbestedingen

Elke SVB-medewerker die namens de SVB iets inkoopt, moet zich houden aan de interne inkooprichtlijnen en wettelijke regels. De interne inkooprichtlijnen vind je op het intranet. Ben je betrokken bij een aanbestedingstraject, dan is het belangrijk dat er geen informatie uitlekt tijdens het proces. Leden van het aanbestedingsteam, het beoordelingsteam en interne opdrachtgevers mogen tijdens het traject geen (potentiële) leveranciers binnen dit aanbestedingstraject benaderen. Voor de afdeling Inkoop kan dit (binnen de bestaande regels) anders liggen. Word je zelf benaderd door een leverancier, meld dit dan bij de afdeling inkoop en contractmanagement. ➡

### Nevenwerkzaamheden

Nevenwerkzaamheden zijn alle werkzaamheden die je naast je werk bij de SVB verricht, betaald of onbetaald en ongeacht de omvang, duur en vorm waarin je dit doet.

Je mag geen (on)betaalde nevenwerkzaamheden verrichten als daardoor de vervulling van jouw functie in het geding komt of als de belangen van de SVB daardoor kunnen worden geschaad. Dit is bijvoorbeeld het geval als jouw beschikbaarheid en inzetbaarheid voor de SVB ongewenst beïnvloedt wordt of als het imago van de SVB wordt aangetast. Als de nevenwerkzaamheden maken dat aan jouw betrouwbaarheid kan worden getwijfeld, dan heeft dit ook invloed op het vertrouwen dat in jou als ambtenaar en in de overheid wordt gesteld.

In veel gevallen zullen jouw nevenwerkzaamheden geen risico's met zich meebrengen en juicht de SVB je inzet bijvoorbeeld als vrijwilliger of bestuurslid van een vereniging juist toe. Als jouw nevenwerkzaamheden de belangen van de SVB wel kunnen (gaan) raken, ben je verplicht om dat te melden. Dit beoordeel

je in eerste instantie zelf voor zowel de betaalde als onbetaalde nevenwerkzaamheden, zoals collecteren of trainen van het jeugdelftal.

Nevenwerkzaamheden die op geen enkele manier de SVB kunnen raken hoeft je niet te melden. Twijfel je, bespreek het dan met jouw leidinggevende. Samen met je leidinggevende onderzoek je of er sprake is van belangenverstrengeling. Verandert er iets in je nevenwerkzaamheden òf je functie, bepaal dan samen of de gemaakte afspraken nog kloppen. De SVB kan, op basis van de Ambtenarenwet, besluiten om geen toestemming te geven voor jouw nevenwerkzaamheden als de vervulling van jouw functie en/of jouw onafhankelijkheid in het geding komt of als belangen van de SVB worden geschaad.

Op intranet vind je het formulier nevenwerkzaamheden. Aan de hand van dit formulier kun je beoordelen of je jouw nevenwerkzaamheden moet melden. In het O&R formulier in MijnHR is het onderwerp nevenwerkzaamheden ook opgenomen, zodat dit jaarlijks aan de orde komt in het gesprek met je leidinggevende. Eventuele afspraken die je maakt met je leidinggevende worden opgeslagen in je personeelsdossier. ➡

### Financiële belangen en handel in effecten

Het is mogelijk dat je financiële belangen hebt in een of meer bedrijven. Of dat je handelt in effecten. Dit kan zorgen voor belangenverstrengeling. Denk aan inschrijvingen op aanbestedingen of voorkennis van koersgevoelige informatie. Openheid vinden we belangrijk binnen de SVB. Meld het daarom als je denkt dat jouw financiële belang vermengt met dat van de SVB. Denk ook aan financiële belangen van jouw partner.

## Wat zou jij doen?

*Een collega vertelt dat ze een klant heeft doorgestuurd naar haar partner voor financieel advies.*

*Een nieuwe leverancier met wie je contract-onderhandelingen voert, nodigt je uit voor een etentje.*

*Op de sportvereniging word je benaderd door iemand om te helpen met een aanvraag voor een PGB-regeling.*

*Je vraagt een collega om een dossier met voorrang te behandelen, omdat het om jouw buurman gaat.*

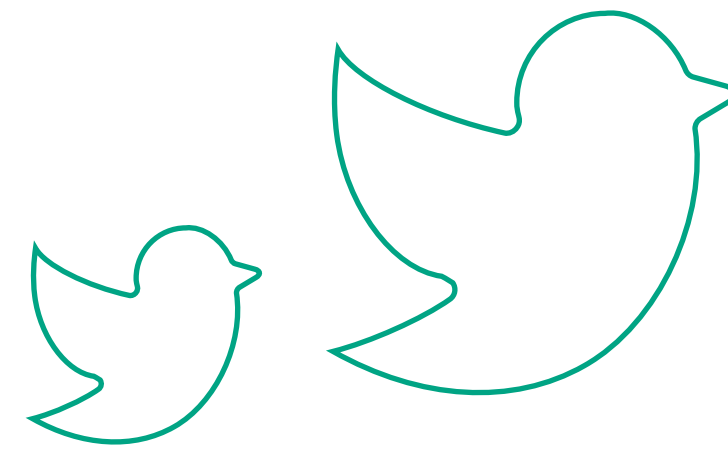
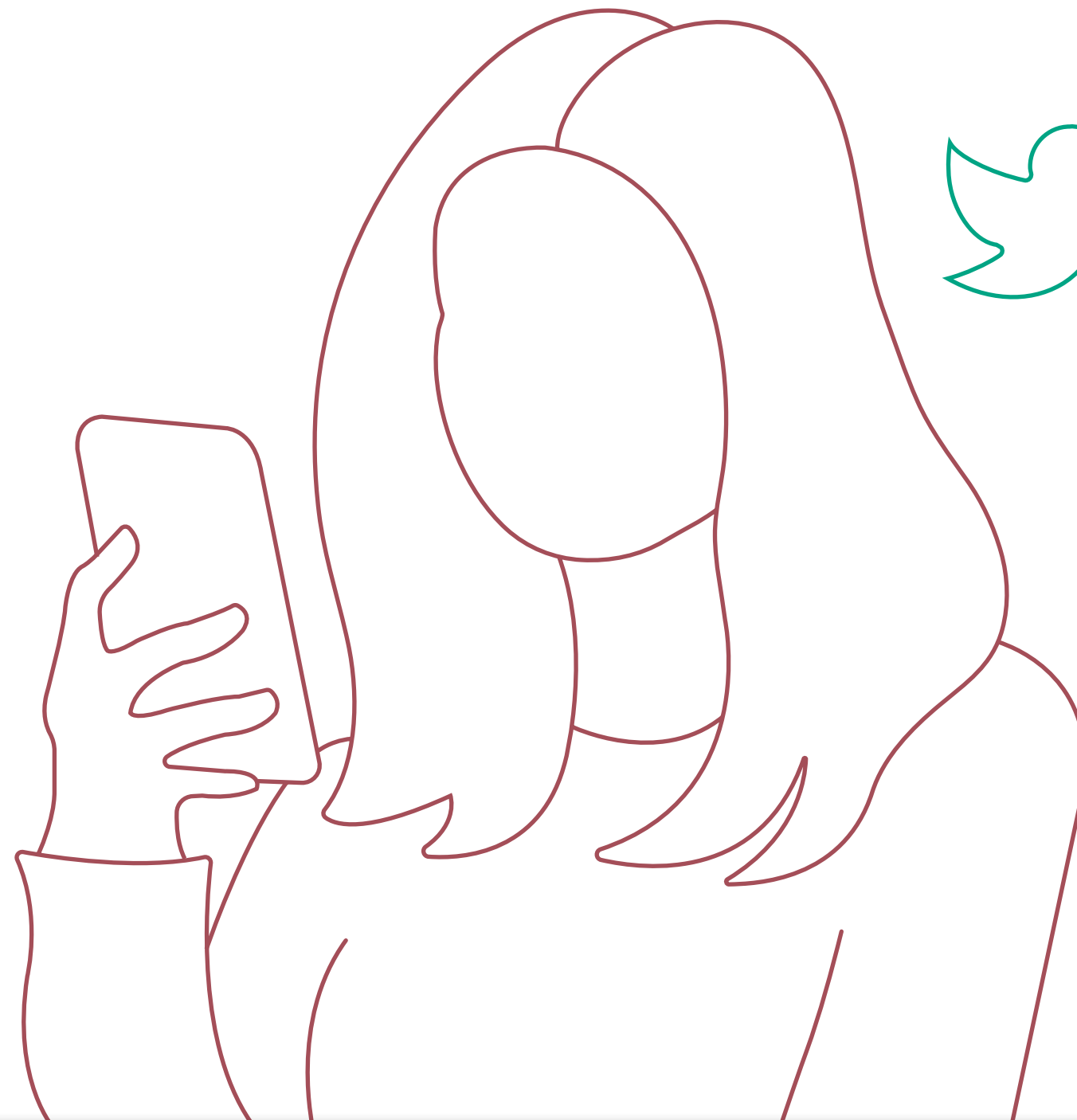
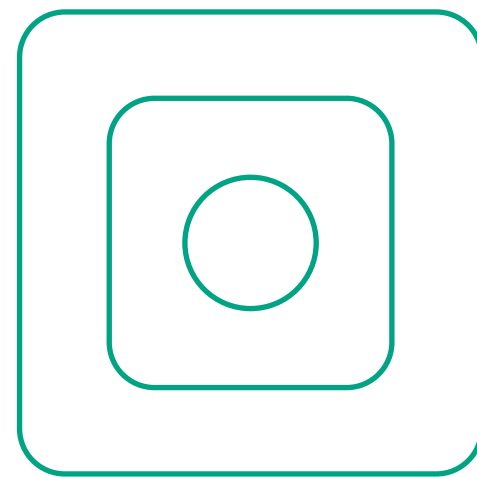


# 05

## Bewust omgaan met (sociale) media



# Dit zijn onze regels



## Gedragsregels

- Een SVB-medewerker is verantwoordelijk voor wat hij of zij op internet of intranet plaatst.
- Een SVB-medewerker blijft altijd professioneel en respectvol op sociale media.
- Een SVB-medewerker gebruikt geen SVB-logo's in zijn of haar eigen sociale mediaprofiel.
- Een SVB-medewerker laat reacties vanuit de SVB op (sociale) media, over een SVB-gerelateerd onderwerp over aan de afdeling communicatie en de perswoordvoerder van de SVB.

## Toelichting

Bijna iedereen is tegenwoordig actief op internet en sociale media. Dat kan beroepsmatig zijn, maar ook privé. Het onderscheid tussen zakelijk en privé is dun op internet. Een SVB-medewerker is altijd ambassadeur van de SVB. En wat een medewerker op internet deelt, kan gevolgen hebben voor de SVB of personen. Daarom is het belangrijk om je ook hier respectvol en integer te gedragen.

### Een mening delen via sociale media

Sociale media hebben veel voordelen en mogelijkheden, ook voor de SVB. Het nadeel is dat je geen controle hebt over wat er met jouw gepubliceerde 'reply', 'tweet' of 'comment' gebeurt. Deze kan in korte tijd worden doorgestuurd naar andere mensen. Of op andere sites geplaatst worden. Op internet blijft altijd alles opvraagbaar en door koppelingen tussen verschillende (sociale) netwerken is jouw relatie met de SVB makkelijk gelegd.

Wees daarom zorgvuldig in wat je wel en niet plaatst. En bedenk wat voor gevolgen jouw (persoonlijke) mening kan hebben voor de SVB. Persoonsgegevens en interne informatie deel je uiteraard nooit (zie hoofdstuk 3).

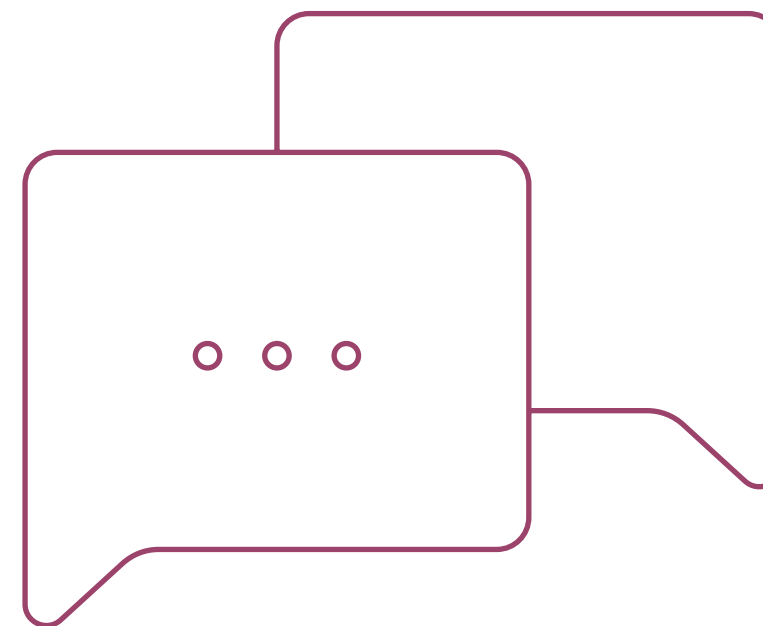
### Wet openbaarheid van bestuur (Wob)

Burgers en journalisten kunnen alle werkinhoudelijke SMS- en WhatsApp-berichten van een SVB-medewerker opvragen. Dit geldt

voor berichten op je werktelefoon, maar ook op een privételefoon. Deze vallen namelijk onder de Wet openbaarheid bestuur (Wob). Gebruik daarom geen SMS en WhatsApp (of vergelijkbare berichten-diensten, zoals LinkedIn, Signal of Telegram) voor werkinhoudelijke berichten. Uitzondering is het portaal OBI4WAN, waarin een WhatsApp-functie wordt aangeboden. Dit portaal wordt gebruikt bij klantcommunicatie.

### Perscontacten

Goede contacten met de pers zijn heel belangrijk voor de SVB. Het contact met de pers verloopt altijd via een woordvoerder van de afdeling Communicatie en Voorlichting. Zo zorgen we voor juistheid en eenheid in de antwoorden van de SVB.



## Wat zou jij doen?

*Je reageert op een discussie op facebook en gebruikt daarbij 'wij van de SVB' want dat zet jouw persoonlijke mening een stuk steviger neer.*

*Een collega geeft op zijn LinkedInaccount zijn ongezouten mening over klanten die misbruik maken van de kinderbijslag.*

*Jouw naam wordt genoemd in een boze tweet van een klant.*

*Je wordt gebeld door een journalist over een zaak waar je aan werkt. Aangezien je er zoveel van weet, besluit je zelf uitleg te geven.*

*Er wordt binnen jouw team een WhatsApp-groep geopend om makkelijk over een project te kunnen communiceren.*

*Op Facebook krijg je een vriendschapsverzoek van een klant, waar je goed contact mee hebt gehad.*

# 06

## Bespreekbaar maken van integriteit



## Toelichting

Een veilige en integere organisatie is alleen mogelijk als iedereen daar bewust aan bijdraagt. Dat kan op verschillende manieren. Door geregeld dilemma's te bespreken, door anderen aan te spreken en door niet-integer gedrag te melden.

### Aanspreken en bespreekbaar maken

In je dagelijkse werkzaamheden kom je soms situaties tegen waarin het niet direct duidelijk is wat juist is om te doen. Om je weg te vinden in deze grijze gebieden helpt het om dilemma's te bespreken met collega's en je leidinggevende. Zo zorgen we gezamenlijk voor de invulling van ons moreel kompas. Daarbij hoort ook dat wanneer je iets ziet wat niet goed gaat, je elkaar hierop aanspreekt en het bespreekbaar maakt. Uiteraard doe je dit op een respectvolle manier. Leidinggevendens hebben een voorbeeldfunctie als het gaat om aanspreken en bespreekbaar maken.

Soms is het onprettig of niet mogelijk om een collega direct aan te spreken, bijvoorbeeld bij ongewenste omgangsvormen. Je kunt altijd voor hulp terecht bij jouw leidinggevende. Wanneer de situatie niet verandert nadat je het besproken hebt of wanneer er sprake is van (mogelijk) niet-integer handelen of ongewenste omgangsvormen, zijn er verschillende mogelijkheden om dit intern te melden.

### Melden van (mogelijke) integriteitsschendingen

Heb je het vermoeden dat er sprake is van een mogelijke integriteitsschending, geef dit dan aan bij jouw leidinggevende of de naast hogere leidinggevende. Meldingen kun je ook doen via de integriteitscoördinator of rechtstreeks bij de Commissie Integer Handelen via het

emailadres [exintegriteitsmelding@svb.nl](mailto:exintegriteitsmelding@svb.nl). Uiteraard word je als melder beschermd en wordt jouw melding vertrouwelijk behandeld. Meer over het doen van een melding vind je terug op het intranet en in het Reglement meldingen niet-integer handelen. ➡

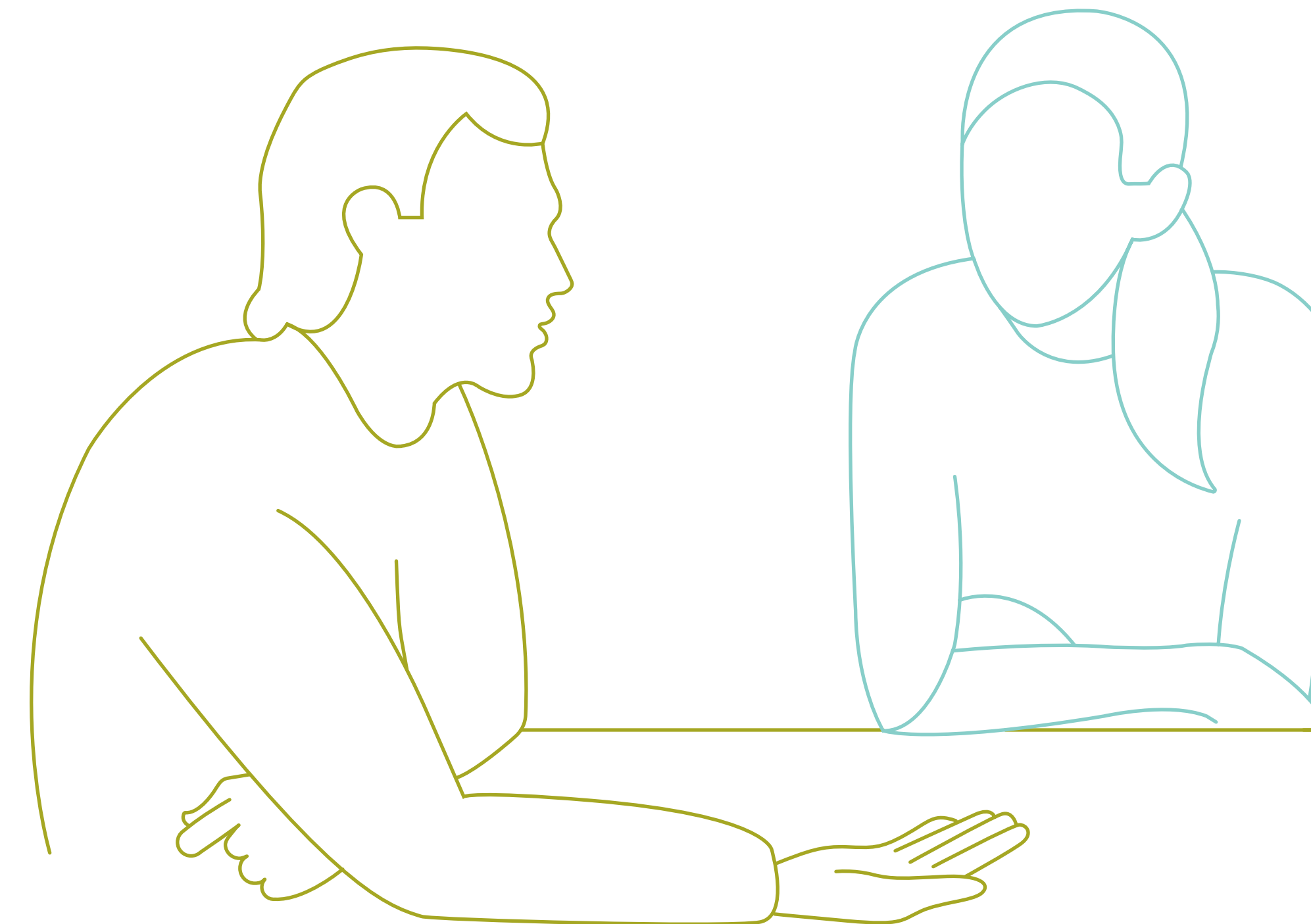
### Top 4 vragen

**Om te bepalen wat je moet doen in een situatie kun je jezelf altijd deze vier vragen stellen:**

1. Voelt het oké om de persoon zelf aan te spreken?
2. Kan ik een collega om advies vragen?
3. Kan ik het mijn leidinggevende vertellen?
4. Kan ik het een hogere leidinggevende vertellen?

**Als je 'nee' antwoordt op deze vragen kun je twee dingen doen:**

1. Zoek contact met een vertrouwenspersoon, een HR business Partner of bedrijfsmaatschappelijk werker.
2. Meld het incident bij de integriteitscoördinator of rechtstreeks bij de Commissie Integer Handelen via [exintegriteitsmelding@svb.nl](mailto:exintegriteitsmelding@svb.nl)





### **Een luisterend oor**

Soms heb je vooral behoefte aan een luisterend oor, advies of ondersteuning. Hiervoor kun je terecht bij een vertrouwenspersoon of een bedrijfsmaatschappelijk werker. Zij kunnen je wanneer nodig doorverwijzen of verder helpen. Zij begeleiden je in het oplossingstraject en verlenen nazorg. Wat je met vertrouwenspersonen of bedrijfsmaatschappelijk werkers bespreekt, blijft vertrouwelijk (tenzij je daar andere afspraken over maakt). Meer informatie vind je op intranet. Daar staat een overzicht van de vertrouwenspersonen en hoe je in contact komt met de bedrijfsmaatschappelijk werkers. Ook kun je jouw verhaal kwijt bij de HR business partner van jouw directie. ➔

### **Wanneer is er sprake van 'klokkenluiden'**

'Klokkenluiden' gebeurt als een SVB-medewerker informatie naar buiten brengt om ernstige misstanden binnen de SVB aan te pakken. Je kunt onder andere een melding doen bij het Huis voor Klokkenluiders. Het is wel de bedoeling dat je een misstand eerst intern meldt bij de Commissie Integer handelen. Wanneer je deze procedure volgt, wordt je als klokkenluider beschermd tegen nadelige gevolgen voor jouw positie. Jouw melding wordt vertrouwelijk behandeld.

Als je vermoedt dat er sprake is van een misstand, is het belangrijk dat je dat kunt onderbouwen. Het verschil tussen misstanden en integriteitsschendingen is dat bij integriteitsschendingen de regels uit de gedragscode worden overtreden, maar het maatschappelijk belang (nog) niet in gevaar is. Bij misstanden is dit wel het geval, bijvoorbeeld vanwege de ernst van de situatie of de omvang ervan. Denk aan strafbare feiten, verspilling van overheidsgeld of de veiligheid van personen. Het gaat meestal niet om een incidenteel geval.



# 07

## Naleving van de gedragscode

## Toelichting

De SVB is een inclusieve organisatie waar iedereen gelijk is. Ook zorgen wij voor een veilig werkklimaat waarin integriteitsvraagstukken bespreekbaar zijn. Dat is het uitgangspunt om goed met elkaar te kunnen werken

### Overtreding van de regels: wat zijn de gevolgen?

De SVB verwacht van al haar medewerkers dat ze zich houden aan de gedragscode. Overtreding van de regels kan worden bestraft met een passende disciplinaire maatregel zoals omschreven in de gedragscode. Dit geldt op basis van artikel 20 van de CAO SVB. Als medewerker kan je bezwaar maken bij de Geschillencommissie als je het niet eens bent met de disciplinaire maatregel. Het reglement van de geschillencommissie kan je vinden in het Handboek HR. Bij misdrijven doen wij ook aangifte bij de politie.

In het geval van ambtsmisdrijven zijn wij zelfs verplicht aangifte te doen. Denk hierbij aan vervalsing van registers, verduisteren van bewijs of omkoping. De strafmaat voor ambtsmisdrijven is hoger dan voor gewone misdrijven.

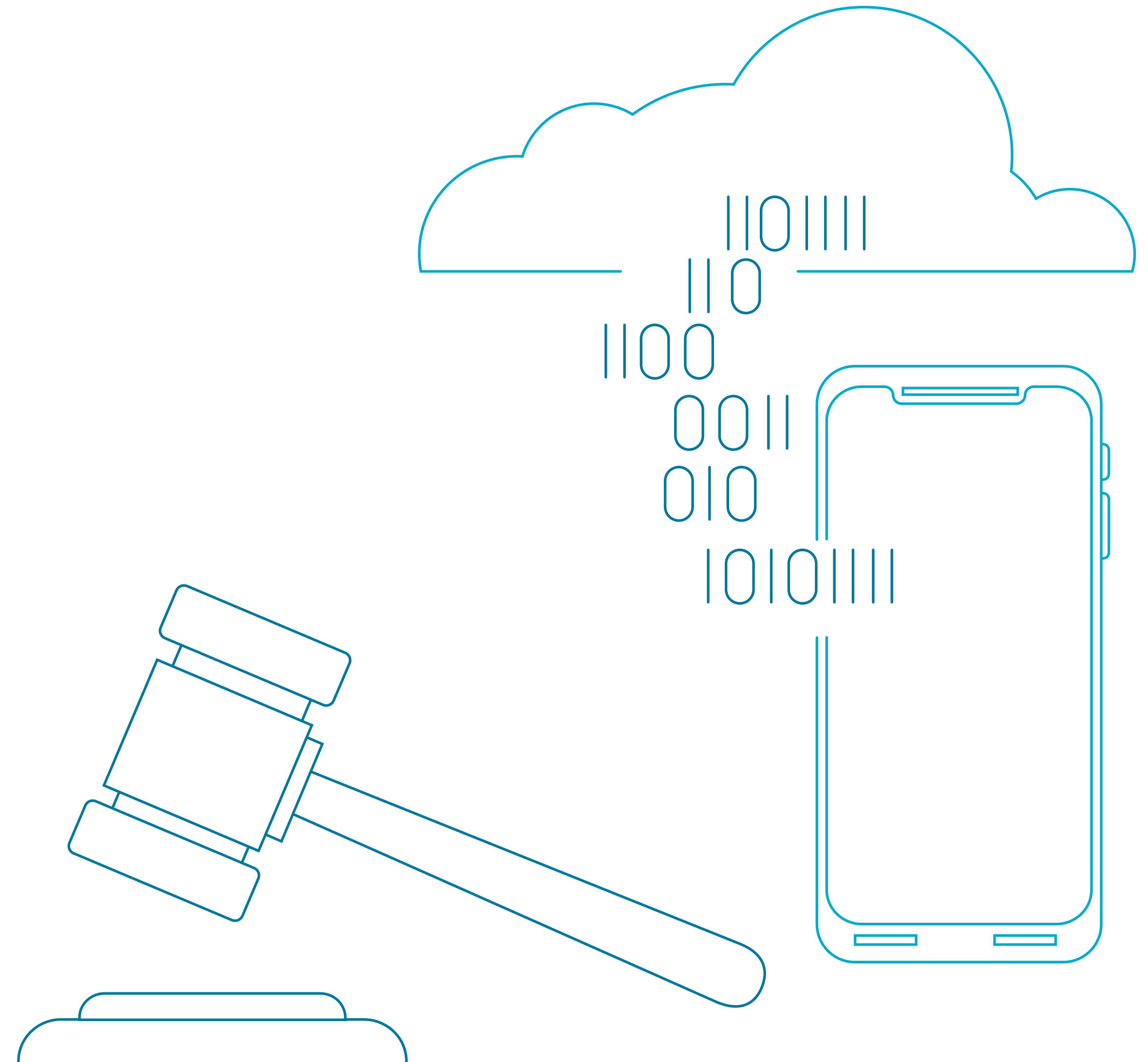
Voordat er een passende maatregel wordt opgelegd, zal eerst hoor- en wederhoor en/of onderzoek plaatsvinden. De feiten moeten vastgesteld worden en er wordt rekening gehouden met alle omstandig-

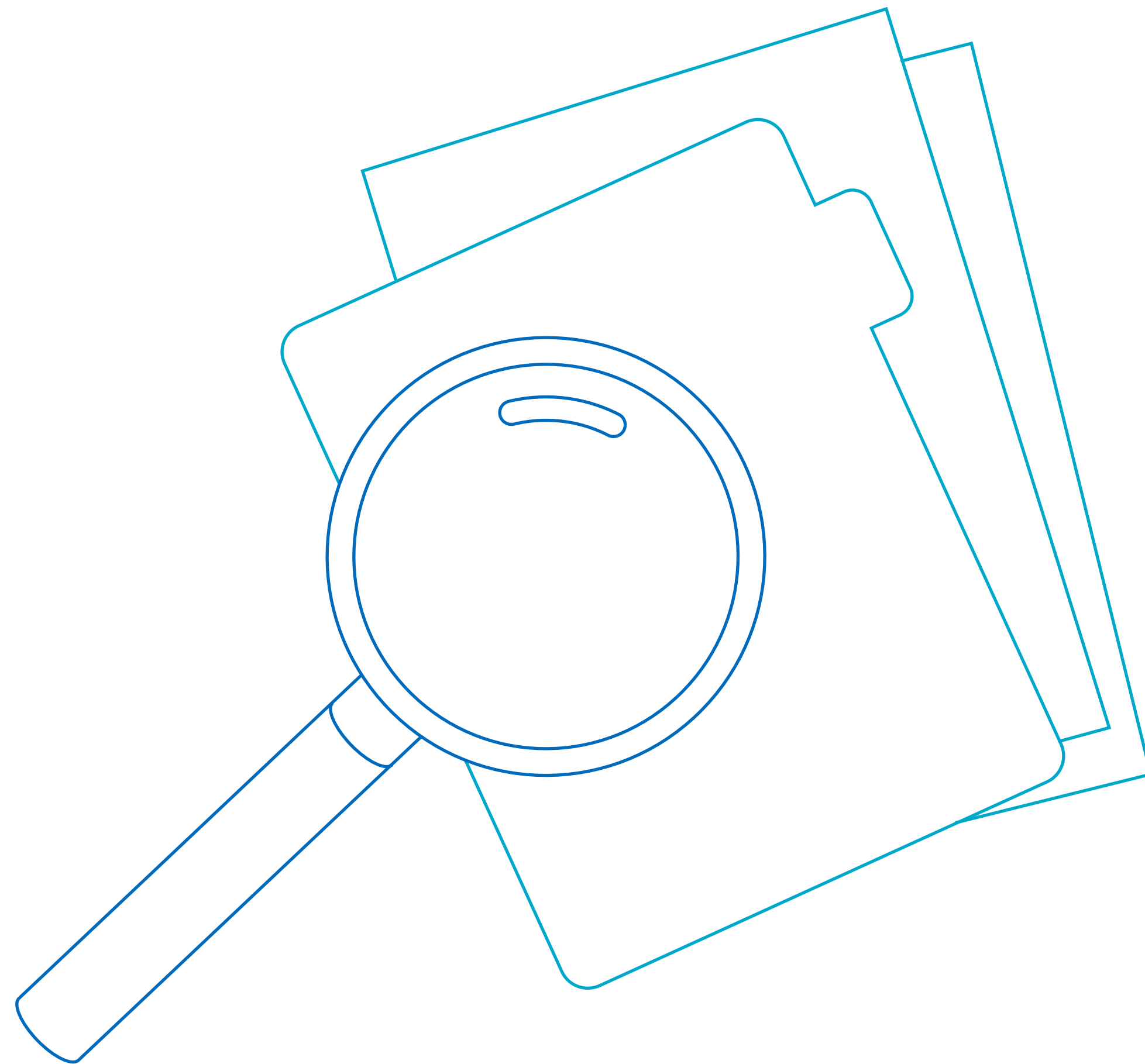
heden van het geval, waaronder: de mate van verwijtbaarheid van de medewerker bij de overtreding en de staat van dienst van de medewerker bij de SVB.

### Hoe houdt de SVB toezicht?

De SVB werkt in principe op basis van vertrouwen. We leven in een wereld waar de technologie zich snel ontwikkelt en er steeds zwaardere eisen gesteld aan informatiebeveiliging. Daarom heeft de SVB maatregelen getroffen om klantgegevens veilig te bewaren. En om de organisatie te beschermen tegen partijen die kwaad willen.

Als onderdeel van de beveiliging wordt het gebruik van ICT voorzieningen, zoals internet en e-mail, gecontroleerd. Dit gebeurt op een geautomatiseerde en geanonimiseerde manier. Zo kunnen we afwijkingen in systemen opsporen die het SVB Security Operations Center (SOC) dan verder onderzoekt. Zij kunnen ook gegevens onderzoeken die gelogd zijn. Dit gebeurt dus ook als je thuis werkt.





## Onderzoek naar een medewerker

Er wordt alleen onderzoek naar een medewerker gedaan als er genoeg aanwijzingen zijn dat iemand de regels uit de gedragscode overtreedt. Daarbij wordt het belang van de werkgever afgewogen tegen het belang van de medewerker. We proberen de impact van zo'n onderzoek altijd zo veel mogelijk te beperken. De controle wordt zo snel en specifiek mogelijk gedaan. Alleen in uitzonderingsgevallen kijken we naar de inhoud van e-mail of internet-gebruik.

Een controle of onderzoek naar een medewerker moet schriftelijk aangevraagd worden bij de Raad van Bestuur. Wordt dit goedgekeurd, dan mogen de gegevens waar het om gaat opgevraagd worden. Persoonsgegevens over gebruik van ICT-voorzieningen worden maximaal 13 maanden bewaard. Er zijn uitzonderingen, zoals een wettelijke verplichting of een onderzoek dat langer loopt. Als dat het geval is, wordt de medewerker waar het om gaat daarover geïnformeerd.

## Gebruik van bewakingscamera's

Op alle locaties van de SVB wordt gebruik gemaakt van videocamera's. Bijvoorbeeld voor de beveiliging van medewerkers in en om het gebouw. Maar ook als je de intercom gebruikt, wanneer je het terrein op wilt. De camera's en de beelden die vastgelegd worden, zijn in principe bedoeld voor de veiligheid van SVB-medewerkers. Of om eigendommen van de SVB te beschermen. Heel soms wordt er gebruik gemaakt van onzichtbare camera's. Hiervoor is toestemming vanuit de Raad van Bestuur nodig. Dit gebeurt alleen als er verdenkingen zijn tegen een of meerdere medewerkers. Of bijvoorbeeld tegen externen.



De ingangsdatum van de SVB gedragscode is 1 juni 2021

