

Vertrouwen en verantwoordelijkheid

Gedragscode UWV

Woord vooraf

Het belang van een integere organisatie

Beste collega,

In de missie en visie van UWV heeft de waarde van het meedoen van alle mensen aan de maatschappij een belangrijke plek. Ook in de tekst van de zogeheten Compelling Story, het verhaal dat UWV definieert, staat het zo. 'Ieder mens wil meedoen. Ergens bij horen en iets bijdragen. Een plek vinden en een rol vervullen in de maatschappij. Werk kan een manier zijn om mee te doen. Maar ook mensen die niet werken, tijdelijk of voor langere tijd, horen erbij. Dat is waar samenleven over gaat.'

In dat speelveld zijn ons als UWV-medewerkers grote verantwoordelijkheden toegekend. Verantwoordelijkheden waarop de samenleving en de burger moeten kunnen vertrouwen. Daarom is extra belangrijk dat we ons werk integer doen en dat ons handelen uit te leggen en te verantwoorden is. Dat heet nu 'goed ambtenaarschap', maar is voor UWV'ers niets nieuws. Wel nieuw is dat dit wordt bekrachtigd in de UWV Ambtseed die voortvloeit uit de Wnra, de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren. Aandacht voor integriteit en onze kernwaarden is er continu en in het bijzonder tijdens de jaarlijks terugkerende Week van Waarden. Maar integer handelen, wat is dat eigenlijk?

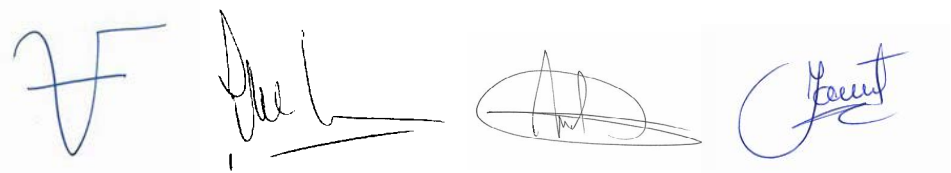
Om daarvoor richtlijnen mee te geven is deze UWV Gedragscode opgesteld[1]. Een code die níet tot in detail iedere situatie beschrijft maar wél eentje die de kaders en grenzen benoemt. Een goed voorbeeld daarvan is dat we onze systemen alleen raadplegen voor zakelijke doeleinden. Ook biedt de code ons – aanvullend op algemeen geldende regels en normen – handvatten voor het integer omgaan met elkaar, met vertrouwelijke informatie, met onze werkomgeving, met (social) media en met de scheiding tussen werk en privé. In de UWV Gedragscode zijn ook de gezamenlijke ROEP-waarden beschreven, die gaan over Respect, Openheid, Eigen verantwoordelijkheid en Professionaliteit.

Gezien onze belangrijke maatschappelijke taak kan integriteit niet los worden gezien van onze professionele organisatie en ons vakmanschap. Door actief het gesprek over integriteit en kernwaarden te voeren, worden we ons er bewuster van. Samen stilstaan bij integriteit verbindt ons met elkaar en met ons werk. Wat is algemeen geldend, wat UWV-specifiek en welke waarden gelden voor jou als UWV'er? Deze gedragscode 'Vertrouwen en Verantwoordelijkheid' geeft praktische ondersteuning bij het toepassen van de ROEP-waarden[2].

Bij afspraken over ons handelen hoort ook dat we elkaar bij ongewenst gedrag op een open en professionele wijze tegemoet treden. Het kan voorkomen dat dit niet kan of dat het niet werkt. Natuurlijk kun je dan bij je eigen leidinggevende terecht, maar er zijn ook diverse loketten waar je je stem kunt laten horen. Onaanvaardbaar gedrag, overschrijding van regels moeten we samen aanpakken. In het belang van de organisatie, van de maatschappij en van de burger die zijn vertrouwen in ons heeft gesteld. Omdat we hier zoveel belang aan hechten, beschikt UWV over een eigen Bureau Integriteit, hét kennis- en expertisecentrum op het gebied van integriteit.

Zoals eerder gesteld biedt de UWV Gedragscode niet voor elke situatie pasklare antwoorden. Integer werken betekent ook dat we ons gezond verstand gebruiken. Dat we met elkaar de dialoog aangaan over dilemma's die we in ons dagelijks werk tegenkomen. Door daarover te praten, ontwikkelen we een gezamenlijk moreel kompas voor bewust integer handelen.
En vanuit dat handelen komen we tot de kern van ons werk: zoveel mogelijk mensen laten meedoen. Omdat iedereen ergens bij wil horen. Omdat meedoen werkt.

Bedankt voor je bijdrage aan een integer UWV.



Maarten Camps | Guus van Weelden | Nathalie van Berkel | Janet Helder

Januari 2021

[1] *Kijk voor de meest recente versie van de (online) gedragscode op de DWU*
[2] *Voor bepaalde beroepsgroepen geldt er naast deze gedragscode een beroepsspecifieke gedragscode/beroepseed.*

Inhoud


Woord vooraf – Het belang van een integere organisatie 2


1. Vanuit welke waarden werken we? 5


2. Hoe gaan we om met elkaar? 8


3. Hoe gaan we om met vertrouwelijke informatie? 11


4. Hoe gaan we om met onze werkomgeving? 15


5. Hoe gaan we om met (social) media? 17


6. Hoe gaan we om met de scheiding werk & privé? 20


7. Wie of wat kan jou helpen? 25


8. Wat als de gedragscode niet wordt nageleefd? 29

Trefwoordenlijst 31

1. Vanuit welke waarden werken we?



UWV is uitvoerder van het sociale zekerheidsstelsel van Nederland. Dat is een groot goed. We hebben daarbij twee rollen: zowel dienstverlener als poortwachter. We zorgen voor inkomenszekerheid voor mensen die (tijdelijk) niet zelf in hun inkomen kunnen voorzien. En we zien erop toe dat uitkeringsgelden rechtmatig worden verstrekt en dat de plichten die horen bij een uitkering worden nageleefd. Daarnaast bevorderen we dat zo veel mogelijk mensen die afhankelijk zijn van een uitkering weer aan het werk gaan. We helpen mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt om die te overbruggen. En kijken bij ziekte hoe iemand weer kan meedoen. Alleen met een goede balans tussen deze twee rollen bereiken we ons doel: een maatschappij waarin zoveel mogelijk mensen een plek vinden.
Werken bij UWV is meer dan een baan. Het is werk met een grote maatschappelijke impact en verantwoordelijkheid.
We doen hierbij altijd een beroep op ons vakmanschap. Ons gedrag past daarbij: we werken vanuit respect, openheid en eigen verantwoordelijkheid en kijken ook naar wat moreel juist is. De Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) bekrachtigt dit; sinds 2020 zijn wij ambtenaren. En als ambtenaren leggen we de UWV ambtseed of -belofte af.

Onze ROEP-waarden

Als je bij UWV werkt, staan respect, openheid, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit centraal. Niet voor niets zijn dit ook onze kernwaarden als organisatie. Deze waarden horen bij ons, ze zijn van ons en laten zien wie we willen zijn.
We staan en gaan voor onze waarden; de ROEP-waarden maken we waar in de praktijk, door ze mee te nemen in onze besluiten en te laten zien in ons gedrag naar onze klanten en naar elkaar. Door in ons werk de ROEP-waarden telkens uit te dragen en toe te passen, laten we zien dat we integer zijn.

Gezien onze belangrijke maatschappelijke taak kunnen integriteit en onze ROEP-waarden niet los worden gezien van onze professionele organisatie en ons vakmanschap. Het gesprek hierover voeren en het impliciete expliciet maken, hier samen bij stilstaan: dat is belangrijk en werkt verbindend. Wat is algemeen geldend, wat UWV-specifiek en welke waarden gelden voor jou als UWV-collega? In gesprekken wisselen we hierover van gedachten en geven hier samen nader invulling aan.

Kernwaarden en gedragingen



Kernwaarden en gedragingen

Respect



Ik ben oprecht en integer. Ik hou rekening met de situatie van de ander. Ik luister, zie en hoor de ander. Ik durf van mening te verschillen, maar neem de ideeën, gedachten en gevoelens van anderen serieus. Ik handel daarnaar en laat dat zien. Dit doe ik op basis van oprechte belangstelling en vertrouwen in de ander.

Ik erken de ander in wie hij of zij is

Openheid



Ik ben transparant over wat ik wel en niet doe en waarom. Ik vertel het hele verhaal. Dit doe ik naar klanten en collega's. Dat betekent dat ik mij kwetsbaar opstel. Ik praat niet over de ander maar tegen en met de ander.

Ik ben transparant en vertel het hele verhaal.

Eigen verantwoordelijkheid



Ik neem verantwoordelijkheid voor mijn eigen werk. Ik sta voor wat ik doe, houd mij aan afspraken en mag daar op aangesproken worden. Ik ben betrouwbaar. Ik weet wat het doel van mijn werk is en wat nodig is om dat te bereiken. Ik vraag actief om hulp en feedback. Ik spreek anderen aan als dat helpt en werk verder te verbeteren

Ik ben aanspreekbaar op mijn handelen

Professionaliteit



Ik verbeter en ontwikkel mijzelf continu en sta open om te leren. Ik ben een voorbeeld voor anderen en neem initiatief om mijn kennis en kunde te delen. Ik laat andere perspectieven toe in een open dialoog. Ik zet mijn kennis en vaardigheden in om tot gewenste resultaten te komen. Ik kies daarvoor de beste aanpak. Door samen te werken komen we verder als maatschappelijk organisatie.

Ik toon mijn vakmanschap en ontwikkel mij continu

van waarde

2. Hoe gaan we om met elkaar?

Wie we zijn, waar we voor staan en wat we willen bereiken blijkt uit alles wat we doen. We dragen allemaal bij aan een werkomgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn en betrokken, verantwoordelijk en veilig is. Een open en respectvolle houding waarin we met elkaar het gesprek aangaan en we afspraken nakomen is hierin essentieel. Hier zijn we gezamenlijk verantwoordelijk voor.

Respect voor elkaar

Respect is niet voor niets onze eerste kernwaarde. We gaan respectvol om met anderen, zowel naar collega's als klanten, in woord en gedrag. Discriminatie, (seksuele) intimidatie en machtsmisbruik worden niet getolereerd binnen UWV. Ook agressie en pesten passen niet in een veilige werkomgeving. Realiseer je dat jouw gedrag anders kan worden ervaren dan je bedoelt. Denk bijvoorbeeld aan praten over een collega als hij er niet bij is, niet reageren als een collega je wat vraagt, of altijd dezelfde 'onschuldige' grap maken. Wat voor de een misschien wel meevalt, kan voor de ander te ver gaan. Pak je verantwoordelijkheid om in te grijpen als je ziet dat dit gebeurt.

Veilige Publieke Taak

UWV heeft de norm Veilige Publieke Taak ondertekend. Dit betekent dat elke vorm van agressie en geweld tegen iedereen die werkt bij UWV niet getolereerd wordt (zerotolerancebeleid). Om agressie en geweld doeltreffend aan te pakken is het belangrijk dat je goed kunt beoordelen of sprake is van grensoverschrijding en dat je weet hoe je dan moet handelen. Handvatten hiervoor vind je in het agressieprotocol. Verder is het belangrijk dat je bekend bent met alle eventuele eerder voorgekomen grensoverschrijdende gedragingen van de desbetreffende klant. Die staan geregistreerd in het ARO-systeem (Agressie Registratie Overheid). Meld agressief gedrag van klanten altijd bij je leidinggevende en in het ARO. Waar nodig wordt in het kader van Veilige Publieke Taak aangifte gedaan. Zo ben je goed voorbereid op het volgende contact met de klant en kan een dossier worden opgebouwd voor eventuele sancties tegen de klant.

Diversiteit en inclusiviteit

Wij willen dat iedereen zich welkom voelt. UWV maakt werk van diversiteit en inclusiviteit, onder andere door het ondertekende Charter Diversiteit. Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid willen we als organisatie een afspiegeling

vormen van de maatschappij. Bij UWV mag je jezelf zijn, ongeacht je seksuele en genderidentiteit, culturele/etnische of religieuze achtergrond, leeftijd, opleidingsniveau of arbeidsbeperking. Wij vinden verschil en gelijkwaardigheid belangrijk en vanzelfsprekend. We gaan hier respectvol mee om.

Managementverantwoordelijkheid

Van medewerkers en leidinggevenden wordt verwacht dat zij op een professionele wijze invulling geven aan hun functie en de omgang met elkaar. Van leidinggevenden wordt daarnaast nog iets extra's verwacht. Management vervult een sleutelrol in het creëren van een veilige open cultuur waarin medewerkers zich vrij voelen om zaken te bespreken. Naast het bieden van een veilige werkomgeving hebben leidinggevenden een voorbeeldrol. Het gedrag van leidinggevenden ervaren medewerkers namelijk als richtinggevend. Wij gaan er vanuit dat leidinggevenden medewerkers stimuleren om eigen verantwoordelijkheid te nemen, ruimte geven voor het ontwikkelen van professionaliteit en waardering, steun en zorg bieden.

De rol van de leidinggevende binnen UWV brengt ook een bijzondere verantwoordelijkheid ten aanzien van meldingen van mogelijke

>>

Goed om te weten dat:

- Het voor seksuele intimidatie bepalend is of de ontvanger het gedrag als vijandig, vernederend of intimiderend beschouwt. Er hoeft niet per se sprake te zijn van lichamelijk contact. Ook bijvoorbeeld overdadig contact zoeken, een seksueel getinte grap maken of een opmerking over kleding kan seksuele intimidatie zijn.

- Uit het meest recent werkbelevingsonderzoek (2020) naar voren is gekomen dat ten minste 101 collega's last hadden van ongewenste intimiteiten en 352 collega's van verbaal geweld. Uit hetzelfde werkbelevingsonderzoek is gebleken dat ten minste 284 collega's last hebben van pestgedrag. Elk slachtoffer is er een te veel. Zoek hulp en ga in gesprek met je leidinggevende of een van de loketten binnen UWV.

- Je beschermd wordt door de Wet Gelijke Behandeling als je anders behandeld wordt op grond van je godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele of genderidentiteit, of burgerlijke staat.

- 524 agressiemeldingen in het ARO-systeem zijn geregistreerd in 2019. Dit heeft geleid tot 17 aangiften, 52 pandverboden en 27 telefonisch contactverboden.

- Uiteraard strafbare feiten tussen collega's onderling (zoals diefstal, vernieling van eigendommen of mishandeling) binnen UWV niet worden getolereerd.

>> integriteitsschendingen met zich mee. In de meldregeling lees je hier meer over.

Persoonlijke relaties

Overal waar mensen samen komen kunnen privérelaties ontstaan, dus ook op het werk. Er kan sprake zijn van een familierelatie, vriendschapsrelatie of liefdesrelatie tussen collega's. Daar is op zichzelf niets mis mee. In sommige gevallen kan het echter problematisch zijn of worden en kan het een integriteitsrisico met zich meebrengen. Denk bijvoorbeeld aan (de schijn van) belangenverstrengeling of bevoordeling of aan het delen van vertrouwelijke informatie. Bovendien kan een (verbroken) relatie leiden tot een ongewenste verstoring van de werkverhoudingen. Het risico is groter als de functies elkaar op de een of andere manier raken of als er sprake is van een afhankelijkheidsrelatie, zoals bij een relatie tussen een leidinggevende en een collega die functioneel of hiërarchisch onder hem/haar valt. In dergelijke gevallen is het jouw verantwoordelijkheid de relatie te melden bij je leidinggevende. De leidinggevende die zo'n melding ontvangt hoort hier discreet en met respect voor jouw privacy mee om te gaan en samen met jou te bekijken of er speciale maatregelen getroffen moeten worden. Het is bijvoorbeeld niet wenselijk dat partners elkaars werk beoordelen, controleren of goedkeuren. Zo nodig worden er werkafspraken gemaakt of taken anders verdeeld, maar ook een overplaatsing naar een andere afdeling of bedrijfsonderdeel kan aan de orde zijn.

Wat zou jij doen?

Wat voor soort dilemma's kun je tegenkomen?

Mijn collega gaat vaak eerder naar huis en vraagt dan of ik nog haar werk af wil handelen.

Als we gaan lunchen vragen we bewust die ene collega nooit mee.

Een klant geeft aan dat ik de komende periode over mijn schouder moet blijven kijken.

Voor de grap doen we onze homoseksuele collega na.

Mijn collega vindt het grappig om te zeggen dat hij op moorkoppen trakteert (ik niet).

Een klant wil niet geholpen worden door mijn collega van buitenlandse afkomst.

In het werkoverleg luisteren we niet naar de inbreng van onze nieuwe collega. Hij heeft er toch geen verstand van.

Ik durf geen kritiek te geven op mijn leidinggevende, omdat ik bang ben dat dit invloed heeft op mijn contractverlenging.

Een werkgever wil graag kandidaten van Nederlandse afkomst.

Wederom krijg ik een opmerking over mijn 'leuke, strakke rokje' van die ene collega.

Ik zie dat mijn collega het niet leuk vindt, wanneer er weer een 'grappige' opmerking over zijn accent wordt gemaakt.

3. Hoe gaan we om met vertrouwelijke informatie?

In een organisatie waar zoveel vertrouwelijke informatie omgaat als bij UWV zijn heldere afspraken over het omgaan met deze informatie heel belangrijk. Dit hoofdstuk geeft aan hoe je op de juiste wijze omgaat met vertrouwelijke informatie. Realiseer je dat deze regels overal waar je werkt gelden: op kantoor, thuis en onderweg, zoals bijvoorbeeld in de trein.

Wat verstaan we onder vertrouwelijke informatie?

Veel informatie waarmee wij werken is vertrouwelijk. Je kunt denken aan informatie uit onze systemen die gerelateerd kan worden aan personen (zoals een BSN, adres, uitkeringsgegevens, medisch dossier). Maar ook aan bedrijfsgevoelige- en personeelsinformatie van zowel UWV als van derden en vertrouwelijke informatie van de overheid.

Geheimhoudingsplicht

Voor alle vertrouwelijke informatie geldt een strikte geheimhoudingsplicht, zoals onder andere in de cao is vastgelegd. Daarom tekent iedereen bij indiensttreding bij UWV een geheimhoudingsverklaring. Je geheimhoudingsplicht geldt binnen én buiten UWV en blijft ook na beëindiging van je werkzaamheden voor UWV van kracht. Raadpleeg en/of gebruik gegevens en informatie uit systemen alleen wanneer dit noodzakelijk is voor je werkzaamheden en voor de uitvoering van je wettelijke taak. Bij schending van de geheimhoudingsplicht geldt een specifieke richtlijn. Zie hiervoor hoofdstuk 8.

Je wachtwoorden zijn strikt persoonlijk

Je wachtwoorden zijn strikt persoonlijk en dienen om alleen jou toegang te verschaffen tot de betreffende systemen. Deel je wachtwoord dus nooit met iemand anders. Gebruik veilige wachtwoorden, wijzig ze regelmatig en bewaar je wachtwoorden op een veilige plek. Laat niemand anders onder jouw naam op de systemen werken en gebruik zelf ook geen account van anderen.

Veilig Digitaal Communiceren

Gebruik beveiligde DigiD-kanalen, zoals 'Mijn berichten', 'Uw berichten' of Werkmap berichten om vertrouwelijke informatie te delen met de klant. Dit zijn veilige alternatieven voor het niet-beveiligde open e-mailverkeer en zijn

beschikbaar naast de reeds bestaande veilige kanalen zoals telefoon en brief. Als je klantgegevens extern deelt gebruik dan Zivver. Stuur nooit vertrouwelijke informatie naar je eigen privé e-mail, dat van een collega of van een klant.

Gebruik beeldbellen met klanten alleen als dat is toegestaan. En doe dat met de door UWV voorgeschreven applicatie.

Ga er nooit van uit dat je e-mail uitsluitend door jezelf en de ontvanger wordt gelezen. Wees voorzichtig bij het openen van linkjes in e-mail en bijlagen bij e-mails van onbekende afzenders. Ga ook voorzichtig om met het openen van privé e-mail (zoals Gmail, Hotmail) op een UWV-device. Je kunt hiermee besmetting van UWV systemen veroorzaken.

Extern inloggen op UWV-omgeving

Extern inloggen op de UWV-omgeving is alleen toegestaan met door UWV beheerde apparaten. Alleen voor enkele specifiek aangewezen groepen kan hiervan worden afgeweken.

Delen van gegevens

Verstrek, ook aan collega's, alleen informatie uit UWV-systemen als dit uitdrukkelijk tot je functie en taak behoort. Stel jezelf daarbij altijd de vraag of de gegevens die je verstrekt noodzakelijk zijn en wis overbodige informatie waar het kan. Wees scherp en alert als iemand gegevens opvraagt. Ga na of een derde die een verzoek doet is wie hij/zij zegt en of deze persoon gerechtigd is om de gegevens in te zien. De 'Instructie Gegevensverstrekking aan Derden' (IGAD) geeft hierover nadere informatie. Voor K&S Klantencontact geldt een afwijkende instructie van de IGAD. Als informatie over een klant opgevraagd wordt op basis van een wettelijk voorschrift, bijvoorbeeld door een gemeente of een andere overheidspartij, verwijs dan naar de afdeling Gegevensdiensten. Zij zijn gespecialiseerd in het beoordelen van een dergelijke aanvraag.

Beveiliging en melden incidenten en datalekken

Beveiligingsincidenten, situaties die niet in orde lijken, mis zijn gegaan of die je niet vertrouwt, meld je altijd bij je leidinggevende. Dat kan een defect slot van een dossierkast zijn, een vermiste telefoon of dossier, maar ook een merkwaardig verzoek om informatie. Een bijzonder incident is het datalek. Er is sprake van een datalek wanneer door een beveiligingsincident er persoonsgegevens terechtkomen bij onbevoegden, onbedoeld worden vernietigd, gewijzigd of verwerkt. Het gaat hierbij zowel om digitale gegevens als informatie op papier. Denk aan je USB-stick, laptop of telefoon verliezen, per ongeluk een mailing sturen met adressen in het CC-veld of het versturen van een brief met persoonsgegevens naar een verkeerd adres. Omdat een datalek grote gevolgen kan hebben (zoals identiteitsfraude, chantage of wantrouwen naar overheidsdiensten) meld je een datalek direct bij je leidinggevende en via het ingevulde formulier bij Bureau Gegevensbescherming via: meldplicht-datalekken@uwv.nl. Bureau Gegevensbescherming bekijkt of een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens aan de orde is. Richtlijnen om datalekken te voorkomen vind je onder 'Beveiliging & Privacy' op de Digitale Werkplek.

>>

Goed om te weten dat:

- Ook het opzoeken van je eigen gegevens of die van je gezinsleden in UWV-systemen niet is toegestaan. De systemen mogen alleen voor doeleinden worden gebruikt gerelateerd aan je eigen werk. Onze klanten hebben namelijk deze toegang ook niet. Een uitzondering hierop is uiteraard inzage in je digitale personeelsdossier in PeopleSoft.

- Van alle signalen die Bureau Integriteit ontvangt over mogelijke integriteitsschendingen een groot aantal gaat over (mogelijk) misbruik van vertrouwelijke informatie.

- Jouw zakelijke telefoon en laptop/pc gecontroleerd mag worden op internet-, e-mail en telefoniegebruik als dit noodzakelijk is in het kader van een integriteitsonderzoek.

- Zowel met je zakelijke als met je privé telefoon verstuurde berichten, die betrekking hebben op een bestuurlijke aangelegenheid, vallen onder de Wet Openbaarheid van Bestuur. Voorbeelden van een bestuurlijke aangelegenheid kunnen zijn het beleid van UWV, MT-besluiten, interne instructies, maar bijvoorbeeld ook het declaratiegedrag binnen de organisatie.

- Veel wachtwoorden nog steeds een logische volgorde hebben zoals Welkom01. Pincodes van mobiele telefoons zijn ook voorspelbaar: vaak 4 keer 0. Deze accounts zijn makkelijk te kraken.

- Zelfs het downloaden van een afbeelding in een phishingmail al schadelijk kan zijn.

- De meldingen bij Bureau Gegevensbescherming voornamelijk terug te voeren zijn op onzorgvuldig handelen bij het opstellen en verzenden van rapportages of het opslaan van persoonsgegevens op privémiddelen die niet of onvoldoende zijn beveiligd.

- UWV een boete riskeert als een datalek niet door UWV wordt gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

- Een projectplan, verslag van een plan van aanpak al voorbeelden zijn van bedrijfsgevoelige informatie.

- Het soms nodig is, voor de continuïteit van de werkzaamheden, dat anderen bij jouw e-mail en bestanden kunnen. In overleg met je leidinggevende kun je een collega naar eigen keuze digitaal machtigen tot het raadplegen van jouw binnengekomen berichten, onder de afspraak dat het eventuele privékarakter gerespecteerd wordt.

- Je als leidinggevende om tijdelijke openstelling van een e-mailaccount van een medewerker kan vragen, bijvoorbeeld bij langdurige ziekte of vertrek van een medewerker. Dergelijke verzoeken verlopen via de Servicedesk IV.

- Je als laptopgebruiker, in het kader van verkleinen van het meekijkrisico, een privacyfilter voor op het scherm van je laptop kunt bestellen via ABS.

- Er 'gouden regels' zijn opgesteld voor het omgaan met vertrouwelijke informatie. Hierin vind je regels en adviezen over bijvoorbeeld het minimaliseren van het gebruik van persoonsgegevens en het zorgvuldig omgaan met het verstrekken van informatie.

>>

Phishing

Maandelijks worden er door UWV ongeveer 28 miljoen van de 30 miljoen phishingmails onderschept. Dat betekent dat 2 miljoen phishingmails worden afgeleverd op UWV accounts. Wees dus zelf ook alert op phishing. Dit zijn e-mails met een link waar je gegevens kunt invullen. Zo kan bijvoorbeeld om je wachtwoord worden gevraagd en kunnen criminelen dat vervolgens gebruiken om toegang te krijgen tot onze gegevens. Vermoed je een phishingmail of ben je bang dat je per ongeluk toegang hebt verleend? Meld dit dan meteen bij de Servicedesk IV of 14444. Het SOC (Security Operations Center) bekijkt dan of de e-mail inderdaad phishing betreft.

Wees alert op het meeluister- en meekijkrisico

Een ander hoort en ziet meer dan je denkt. Het werken (ook zakelijk bellen) in openbare ruimten als trein, restaurants et cetera wordt ontraden vanwege het risico van meekijken en meeluisteren.

Ook hierbij geldt dat er al snel sprake is van datalekken, namelijk als je in het bijzijn van derden over vertrouwelijke informatie van klanten praat of dat iemand meeleest op je beeldscherm.

Wat zou jij doen?

Wat voor soort dilemma's kun je tegenkomen?

Een collega wil mijn wachtwoord gebruiken, omdat zijn account (tijdelijk) niet toegankelijk is.

Mijn zus vraagt mij op te zoeken hoeveel haar ex-partner op dit moment verdient.

Op een verjaardag hoor ik van een familielid dat een teruggave maar niet wordt uitgekeerd en vraagt mij dit te checken.

Een klant wil vertrouwelijke informatie per se per e-mail ontvangen.

In de trein hoor ik een collega vertellen over een gesprek met een vervelende klant.

Ik zit in een druk koffiezaakje nog even het dossier van de heer Janssen af te ronden.

4. Hoe gaan we om met onze werkomgeving?

Tijd- en plaatsonafhankelijk werken

We werkten, als de werkzaamheden het toelieten, al steeds vaker tijd- en plaatsonafhankelijk en door diverse ontwikkelingen is dat alleen maar toegenomen. Juist bij werken buiten kantoor(tijden) zijn goede afspraken met je leidinggevende en frequent en helder communiceren over het werk en je beschikbaarheid nog belangrijker, uiteindelijk worden dezelfde resultaten van je verwacht. Namelijk dat je werk van goede kwaliteit is en je voldoet aan de met je leidinggevende of team gemaakte werkafspraken. Een verantwoorde omgang met (vertrouwelijke) informatie en bedrijfsmiddelen is op andere werkplekken buiten UWV natuurlijk ook van groot belang. Daarbij hoort dat je alert bent en zaken signaleert. Zorg onder andere dat onbevoegden geen toegang krijgen tot je e-mail en documenten en wees alert op het meekijk- en meeluisterrisico. Gebruik werkplek 2.0 om op afstand te werken op het UWV netwerk. Sla geen vertrouwelijke informatie op eigen devices op.

Bedrijfsmiddelen

Voor je werkzaamheden krijg je ICT-middelen, zoals toegang tot internet, een e-mailaccount, een pc of laptop en een telefoon ter beschikking. Gepast privégebruik van deze bedrijfsmiddelen is toegestaan. Misbruik, dat wil zeggen overmatig, storend of schadelijk privégebruik, niet. Vraag jezelf af of je je gedrag kunt uitleggen en verantwoorden. Realiseer je dat onze bedrijfsmiddelen uit gemeenschapsgeld worden gefinancierd. Zo is het bijvoorbeeld niet de bedoeling om zonder toestemming te bellen naar buitenlandse nummers of te bellen/internetten in het buitenland als dat extra kosten met zich meebrengt, gebruik te maken van (betaalde) informatie- of amusementsnummers en erotische diensten en illegale software of apps te downloaden. Naast elektronische gegevensdragers (zoals laptop en telefoon) krijg je mogelijk ook sleutels, pasjes en een locker in bruikleen. Ga hier zorgvuldig mee om en lever ze in als je uit dienst treedt. Wijzig standaard wachtwoorden, installeer updates tijdig, neem middelen alleen mee naar huis als je zeker weet dat ze beveiligd zijn en maak liever geen gebruik van openbare wifinetwerken zoals in de trein of in restaurants. De voorkeur gaat uit naar een beveiligd WIFI netwerk of via 4G.
Leen bedrijfsmiddelen niet uit aan anderen en meld verlies of diefstal zo snel mogelijk aan je leidinggevende en - als het gaat om ICT-middelen - aan de Servicedesk IV (via

de e-mail of bel 14444). Meld diefstal vanuit UWV-panden ook aan Bureau Integriteit. En bij een mogelijk datalek via het ingevulde formulier bij Bureau Gegevensbescherming: meldplicht-datalekken@uwv.nl. Meer informatie vind je in het stappenplan op de Digitale Werkplek. Realiseer je dat als je een apparaat verliest of beschadigt, ook jouw persoonlijke gegevens verloren kunnen gaan. Het bekijken, downloaden, verspreiden of opslaan van pornografische, racistische, discriminerende, beledigende, aanstootgevende of (seksueel) intimiderende teksten en afbeeldingen of het versturen van berichten die (kunnen) aanzetten tot haat en/of geweld, is niet toegestaan. Dit geldt ook voor het verspreiden van informatie over collega's met het doel om hen schade toe te brengen.

Overige zaken

De overige door UWV beschikbaar gestelde middelen zijn niet bestemd voor privégebruik. Zo is het niet toegestaan persoonlijke post op het werk te frankeren of gebruik te maken van UWV-briefpapier voor privédoeleinden.

Clean desk

Een clean desk draagt bij aan het zorgvuldig omgaan met informatie. Ook vindt iedereen het fijn om in een opgeruimde omgeving te werken. Berg je kantoorbenodigdheden en vertrouwelijke informatie daarom na werktijd op in een gesloten kast of locker. Laat klantgegevens en andere vertrouwelijke informatie niet zomaar onbeheerd achter. Let ook op printjes die nog bij de printer liggen en informatie op prikborden, flip-overs en whiteboards. Vergrendel je computer wanneer je de werkplek verlaat. Laat elektronisch beveiligde of onbewaakte toegangsdeuren niet open of op een kier staan.

Alcohol en drugs

Alcohol, drugs en werk gaan niet samen. Op een bedrijfsborrel kun je natuurlijk gerust een drankje drinken. Zorg er wel altijd voor dat je je grenzen ten aanzien van alcohol bewaakt. Het gebruik van drugs is ook op bedrijfsborrels niet toegestaan.

Wat voor soort dilemma's kun je tegenkomen?

Wat zou jij doen?

Als ik ga afrekenen bij het benzinestation kan ik mijn laptop even in de auto laten.

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

Een collega zie ik met klantdossiers naar huis gaan.

Ik bel elke week naar mijn tante in Australië met mijn zakelijke telefoon. Dat kan prima, het abonnement is toch afgekocht.

Ik ben niet bij dat overleg want ik heb mijn thuiswerkdag.

Ik zeg het abonnement van mijn privételefoon op, ik kan toch gebruik maken van mijn zakelijke telefoon.

In de WhatsApp-groep van de afdeling ontvang ik soms seksueel getinte beelden en harde grappen.

Ik werk samen aan een belangrijke presentatie die morgen af moet zijn. Ik krijg mijn thuiswerkende collega al de hele dag niet te pakken.

Ik begrijp de functie in Excel niet en vraag een huisgenoot om te helpen.

In de trein maak ik gebruik van het netwerk 'wifi in de trein'.

5. Hoe gaan we om met (social) media?

Gebruik van social media biedt veel voordelen. Dankzij social media kun je snel een online netwerk opbouwen en makkelijk informatie met dat netwerk delen. Informatie verspreidt zich daardoor snel en kan veel mensen bereiken. Zowel zakelijk als privé wordt er daarom veel gebruik gemaakt van social media, ook door veel UWV'ers. Soms vertegenwoordigen ze daar ook UWV als organisatie. Zij vertellen verhalen over hun werk en zijn daar het gezicht van UWV. UWV juicht dit toe.

Ongeacht of je social media zakelijk of privé inzet, de relatie met UWV is snel gelegd doordat je zichtbaar en goed vindbaar bent. We vragen je daarom verstandig om te gaan met wat je zegt, schrijft, liket of deelt. Dit was altijd al zo en wordt nu ook begrensd door de Ambtenarenwet (artikel 10). Daarin staat dat jouw meningsuitingen (zowel op social media als op andere wijze) niet strijdig mogen zijn met "de goede vervulling van je functie of de goede functionering van de openbare dienst, voor zover deze in verband staat met je functievervulling ". Er zijn 11 richtlijnen opgesteld, die je helpen de juiste keuzes te maken bij het gebruik van social media.

De 11 richtlijnen van social media

1. Bij het aanmaken van een social media-account kun je in je profiel noemen dat je werkzaam bent bij UWV. Gebruik echter geen accountnaam die betrekking heeft op UWV.
2. Gebruik geen logo van UWV voor je eigen profielfoto. Je mag wel het UWV-logo gebruiken om werkervaring te duiden.
3. Alle accounts uit naam van UWV worden alleen aangemaakt in overleg met het social media team van UWV.
4. Je bent zelf verantwoordelijk voor berichten die je publiceert op sociale netwerken. Let op wat je zegt: op social media is alles terug te vinden, ook nadat je iets hebt verwijderd.
5. Wil je op social media meer vertellen over je werkzaamheden bij UWV? Zorg dan dat je schrijft over zaken waar jij bij betrokken bent en waar je verstand van hebt, zodat je vragen naar aanleiding van die bericht kan beantwoorden.
6. Wees je bewust van je positie binnen UWV. Persoonlijke uitlatingen kunnen gezien worden als 'UWV-uitlatingen'. Houd daar rekening mee bij het opstellen van je bericht en probeer je

in te leven hoe een bericht overkomt.

7. Het reageren op berichten en het deelnemen aan discussies is onderdeel van social media. Wees verstandig bij het deelnemen aan discussies over UWV onderwerpen. Ben je bewust van je positie in de organisatie en hoe jouw reactie kan overkomen.
8. De geheimhoudingsplicht die je als medewerker van UWV hebt geldt ook voor social media. Het is niet toegestaan om gegevens van UWV, werkzoekenden, uitkeringsgerechtigden, werkgevers of gegevensafnemers te delen of openbaar te maken.
9. Spreek altijd respectvol over andere mensen, culturen en waarden.
10. Laat je niet uit over bedrijfsinformatie van UWV voordat er officieel over gecommuniceerd is.
11. Gebruik je gezonde verstand, wees eerlijk en correct. Realiseer je wat je aan wie openbaar maakt door te communiceren op social media.

Vragen over het gebruik of inzet van social media? Neem dan gerust contact op met het social media team bij Concerncommunicatie via socialmedia@uwv.nl

Perscontacten

Dagelijks krijgt UWV de nodige aandacht van de pers. Goede contacten met de pers zijn van groot belang. Om te zorgen voor eenheid in antwoorden lopen alle perscontacten altijd via de woordvoerders van het mediateam van Concern-communicatie. De districtscommunicatie-adviseurs onderhouden het contact met de regionale media. Neemt de pers contact op, bel dan óf het mediateam óf de communicatieadviseur van je eigen bedrijfsonderdeel.

Het mediateam is altijd bereikbaar op nummer 020-687 51 85. Ook buiten kantoortijden.

Besef dat jouw uitlatingen naar de media worden gezien als statements van UWV. Ook al spreek je vanuit je persoonlijke opvatting. Het contact via het mediateam is daarom zeker ook ter bescherming van jezelf.

Wat voor soort dilemma's kun je tegenkomen?

Wat zou jij doen?

Een collega plaatst op zijn LinkedIn-account dat hij vindt dat veel klanten met een WIA uitkering best zouden kunnen werken.

Mijn naam wordt genoemd in een tweet van een klant.

Een collega wil foto's van het teamuitje, waar ik dus ook op sta, op Instagram plaatsen.

Op Facebook krijg ik een vriendschapsverzoek van een klant.

Op de Digitale Werkplek vind ik dat ik alles moet kunnen zeggen. Ook al kunnen sommige reacties door collega's als kwetsend worden ervaren.

Binnen mijn team is er een WhatsApp-groep waar ik niet voor ben uitgenodigd.

Goed om te weten dat:

- Er officiële UWV accounts zijn op social media die dagelijks berichten over UWV en UWV dienstverlening delen. Je kan deze accounts volgen en deze berichten delen op je eigen social media account. (volg UWV op LinkedIn, Twitter, Facebook en Instagram)

- UWV Webcare op social media reageert op vragen, klachten en problemen van klanten ten aanzien van onze dienstverlening.

- In geval van een haatmail, dreigtweet of andere uiting waarin jouw naam (negatief) wordt genoemd, je terecht kunt bij Webcare of Bureau Integriteit. Stuur een e-mail met een screenshot of tekst van de bedreiging, dan adviseren zij je wat te doen.

- Wanneer je benaderd wordt door journalisten, bijvoorbeeld telefonisch of in een fysieke ontmoeting, je altijd doorverwijst naar de woordvoerders of districtscommunicatieadviseur van UWV.

- Op contacten vanuit jouw functie en/of over UWV-aangelegenheden met politieke ambtsdragers het 'protocol parlementaire contacten' van toepassing is. Dit betekent dat je vaak toestemming hiervoor nodig hebt. Dit loopt altijd via SBK of Public Affairs binnen Concerncommunicatie (publicaffairs@uwv.nl) .

- Je voor gebruik van het UWV logo, op bijvoorbeeld een eigen website, schriftelijk toestemming nodig hebt. Een verzoek hiertoe kan ingediend worden bij de Afdeling Juridische Zaken.

6. Hoe gaan we om met de scheiding werk & privé?

Onze klanten en externe partijen moeten erop kunnen vertrouwen dat UWV niet bevooroordeeld of partijdig is en dat beslissingen op objectieve gronden worden genomen. Het algemeen belang dat je dient staat voorop en jouw persoonlijk belang is daaraan ondergeschikt.
Belangenverstrengeling treedt op als je zelf direct of indirect belanghebbende of partij bent bij een beslissing waar je vanuit jouw functie invloed op hebt. Dit kan ook het geval zijn als niet jijzelf, maar jouw partner, een vriend of kennis belang heeft bij die beslissing. Je kunt ook onder druk gezet worden of verleid worden door anderen om in jouw werk hun belangen te dienen. Belangenverstrengeling, of zelfs de schijn ervan, moet je zien te voorkomen. Praat erover. Door op tijd in te grijpen neem je jezelf en UWV in bescherming.

(Schijn van) belangenverstrengeling

Als UWV'er ben je in je werk betrouwbaar, onafhankelijk en onpartijdig. Je behandelt in je werk relaties gelijkwaardig en houdt professionele afstand. Je gebruikt je contacten in je werk niet om anderen of jezelf oneigenlijk te bevoordelen.

Neem (zie ook het kopje 'Eigen Personeel') geen dossiers in behandeling van klanten die je privé kent. Benader geen collega's om een snellere of andere behandeling te bedingen. Iedere klant verdient namelijk een gelijke behandeling en is even belangrijk. Vanzelfsprekend kun je een familielid en/of bekende voorzien van algemeen toegankelijke informatie en verwijzen naar het juiste loket.

Doe geen zaken met bedrijven waar je zelf een belang in hebt of waar een familielid, bekende of kennis een belang in heeft. Mocht je toch in een situatie belanden waarin geen sprake meer is van een strikt zakelijke relatie of waarbij je daaraan twijfelt, bespreek dit dan met je leidinggevende.
De volgende vragen helpen je om te testen of je het juiste doet:

- Bestaat de kans dat ik een familielid, vriend of kennis in deze situatie bevoordeel door mijn actie?
- Spelen persoonlijke belangen in deze situatie een rol in mijn beslissingen? Of wek ik bij collega's of klanten deze indruk?
- Voel ik me nog vrij in de behandeling en advisering van het dossier?

Bij een '*ja*' op een van de twee eerste vragen of een '*nee*' op de derde vraag, kan de situatie waarin je je bevindt tot belangenverstrengeling of de schijn daarvan leiden.

Eigen personeel

Het kan gebeuren dat je zelf, of een gezinslid, klant van UWV wordt. Om de objectiviteit en jouw privacy goed te borgen hebben we dit ondergebracht bij 'Eigen personeel' van de afdeling Bijzondere Zaken. Zij behandelen uitkeringsaanvragen en uitkeringen voor:

- alle medewerkers die een dienstverband hebben voor onbepaalde of bepaalde tijd;
- ex-medewerkers van UWV die direct aansluitend aan hun dienstverband of als gevolg van het eindigen van het dienstverband aanspraak kunnen maken op een WW-, ZW-, WIA-, WAO-, of WAZO-uitkering. Indien je als ex-medewerker bij een andere werkgever in dienst bent en daarnaast een uitkering ontvangt, val je ook onder deze regeling;
- partners van medewerkers van UWV;
- kinderen (eigen, adoptieve of pleeg-kinderen) van medewerkers van UWV.

Partners en kinderen van medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor de melding bij UWV dat zij onder Eigen Personeel vallen. Als jij toch een dossier in behandeling krijgt van een persoon die onder een van de bovengenoemde categorieën valt dien je zelf het initiatief te nemen om het dossier over te dragen aan Eigen Personeel. Het kan ook voorkomen dat je een dossier in behandeling krijgt van een bekende die niet onder de definitie 'Eigen Personeel' valt, maar waarbij de onderlinge relatie wel in de weg zou kunnen staan aan een zorgvuldige en objectieve dossierbeoordeling. In dat geval wordt van jou verwacht dat je het dossier niet zelf behandelt, maar overlegt met je manager aan wie je de behandeling kan

Goed om te weten dat:

- Je best in privétijd een familielid mag helpen bij het invullen van een UWV-formulier of hem/haar mag verwijzen naar het juiste UWV-loket of openbare informatie. Ook mag je een familielid, als privépersoon, vergezellen bij een gesprek of zelfs als gemachtigde voor hem/haar optreden. Bij contact met collega's in dit kader maak je altijd duidelijk dat je zelf bij UWV werkt. Bedenk voor het bieden van hulp wat de risico's zijn, ook met betrekking tot je functie, en maak helder tot hoe ver jouw zorg kan reiken. Zo is het uiteraard niet toegestaan onze systemen te raadplegen of collega's in te schakelen. Mocht je als gemachtigde willen optreden in een gerechtelijke procedure tegen UWV, bespreek dan eerst met jouw leidinggevende of er sprake is of kan zijn van belangenverstrengeling.

- Ook het stellen van een informatieve vraag over het dossier van een bekende als (schijn van) belangenverstrengeling kan worden gezien.

overdragen. Zie ook 'Protocol Eigen Personeel' op de Digitale Werkplek.

Uitkeringsfraude

Het kan zijn dat je in een privésituatie hoort dat iemand diensten of gelden van UWV ontvangt waar hij of zij geen recht op heeft. Dit kun je altijd melden bij het Centraal Meldpunt Fraude. We begrijpen echter dat dit soms een dilemma kan zijn, bespreek het dan met je leidinggevende of met een van de loketten.

Relatiegeschenken

Het aannemen van geschenken kan bijdragen aan (de schijn van) belangenverstrengeling en in uitzonderlijke gevallen zelfs leiden tot een verdenking van omkoping. Voor ambtenaren is daarom zelfs ook wettelijk vastgelegd (in artikel 8 van de Ambtenarenwet) dat je in relatie tot je werk niet zomaar giften mag aannemen van anderen. Dat mag alleen als je daar toestemming voor hebt.
Nu is het natuurlijk ondoenlijk om onder elke omstandigheid vooraf toestemming te vragen als iemand je iets aanbiedt. Daarom hebben wij binnen UWV al in het verleden onderstaande uitgangspunten hiervoor vastgesteld. Geen pasklare regels, want die zijn voor het aannemen van geschenken moeilijk te geven.
Veel attenties zoals een 'gewone' fles wijn of doos gebak hebben maar één doel: het bevestigen van een bestaande goede relatie. Die mag je aannemen. Andere geschenken in principe niet. Als je een geschenk aanneemt, kan namelijk de schijn gewekt worden dat je je laat beïnvloeden.

Weeg voor jezelf ten minste de volgende drie factoren af:

- met welke intentie wordt het geschenk gegeven;
- hoe vaak ontvang je een geschenk;
- op welk moment ontvang je het geschenk.

In principe neem je nooit een geschenk aan als je vermoedt dat het geschenk bedoeld is om een gunst te verkrijgen. Neem bijvoorbeeld geen geschenken aan tijdens de fase van opdrachtverlening. Dit gaat ook op voor unieke geschenken, geschenken op je huisadres, met een persoonlijk karakter of geschenken met een uitgesproken prijs. Regel hierbij is dat geschenken met een waarde boven de €50 niet aangenomen worden.

Openheid en bespreekbaarheid zijn bij dit onderwerp altijd belangrijke randvoorwaarden. Dit helpt niet alleen om verleidingen te herkennen en de juiste afweging daarin te maken, maar bevordert ook het vertrouwen in elkaar. Dus bij twijfel: bespreek het met je leidinggevende.

Uitnodigingen van zakelijke relaties

Net als bij het aannemen van geschenken, geldt voor het ingaan op uitnodigingen van zakelijke relaties (voor bijvoorbeeld uitstapjes, reizen, etentjes, evenementen en congressen) dat de context waarbinnen dit plaatsvindt van belang is. Het is niet zo dat je nooit iets op kosten van de ander mag accepteren. Dat hangt helemaal af van de situatie, de voor die situatie algemeen aanvaarde omgangsvormen en de omvang van de kosten. Waar het om gaat is dat je, als je een uitnodiging van een externe partij accepteert, jouw onafhankelijkheid bewaakt en jezelf niet op ongepaste wijze laat 'fêteren'. Vraag jezelf bij uitnodigingen dus altijd af of deelname nut heeft in relatie tot

je werk. En bewaak de balans tussen het belang om (actief) te investeren in een zakelijk netwerk en de mogelijkheid dat dit kan leiden tot (de schijn van) beïnvloeding. Publiek belang staat hier altijd voorop. Bij twijfel: bespreek het met je leidinggevende.

Nevenwerkzaamheden

Nevenwerkzaamheden zijn alle werkzaamheden die je naast je werk bij UWV verricht, betaald of onbetaald en ongeacht de omvang, duur en vorm waarin je dit doet. Zij maken geen deel uit van je werkzaamheden bij UWV en vinden plaats in eigen tijd (dit kan ook verlof zijn). Als je nevenwerkzaamheden wilt gaan verrichten (voor derden of als zelfstandige) geldt de regel, vastgelegd in de CAO van UWV, dat je hiervoor vooraf schriftelijk toestemming aan je leidinggevende moet vragen. Samen met je leidinggevende bekijk je of de voorgenomen werkzaamheden te combineren zijn met je werk bij UWV. Zo mag, mede gelet op artikel 8 Ambtenarenwet, de aard van de nevenfunctie niet onverenigbaar zijn met je functie bij UWV, UWV (imago)schade op kunnen leveren of strijdig zijn met de belangen van UWV. Ook de balans werk/privé is belangrijk. In de personeelswijzer zijn de voorwaarden waaraan je nevenwerkzaamheden moeten voldoen verder uitgewerkt. Neem zelf het initiatief om voorgenomen nevenwerkzaamheden tijdig te bespreken met je leidinggevende om problemen achteraf te voorkomen. De toestemming voor nevenwerkzaamheden geldt zolang de omstandigheden (denk aan wijziging aard/uren/locatie) van de nevenwerkzaamheden niet wijzigen. Nevenwerkzaamheden zijn een jaarlijks terugkerend onderwerp in het beoordelingsgesprek.

Voor onbetaalde nevenwerkzaamheden op het terrein van vrije tijdbesteding of hobbybeoefening hoef je in principe geen toestemming te vragen. Alleen als hierdoor je werkzaamheden bij UWV in de knel komen, er tegenstrijdige belangen zijn of op een andere manier de belangen van het UWV in het geding (dreigen te) komen heb je wel een meldplicht (artikel 8 Ambtenarenwet). Overleg met je leidinggevende als je hierover twijfelt.

Voor de voorzitter en leden van de Raad van Bestuur geldt dat zij het voornemen tot het aanvaarden van nevenfuncties ter goedkeuring voorleggen aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Activiteiten in de privésfeer

UWV'er ben je niet alleen tijdens kantoortijden. Als medewerker van UWV word je ook in je privéleven als een ambassadeur van UWV gezien. Iedereen heeft een privéleven en heeft daar ook recht op. Maar sommige gedragingen in jouw privésfeer kunnen botsen met de uitvoering van jouw functie of het zijn van ambtenaar of schadelijk zijn voor het imago van UWV. Dit betekent dat ook buiten kantooruren iets van je houding en gedrag wordt gevraagd. En dat je er bewust van bent dat sommige privécontacten het vertrouwen in UWV en/of de overheid kunnen beschadigen. Let bijvoorbeeld op bij contacten met personen waarvan je weet of kan weten dat die min of meer structureel normen en wetten overtreden (en dat soms zelfs ook verheerlijken). Dit geldt eveneens voor het lidmaatschap van verenigingen of deelname aan groeperingen met een slechte reputatie die regelmatig in opspraak zijn wegens bijvoorbeeld criminaliteit en

vandalisme. Ook als die vereniging of groepering op zichzelf niet verboden is. Want natuurlijk heb je recht op vrijheid van vereniging, maar de uitoefening van dit recht mag voor jou als ambtenaar "de goede vervulling van je functie of de goede functionering van de openbare dienst, voor zover deze in verband staat met je functievervulling" niet in de weg staan (artikel 10 Ambtenarenwet). Als je vermoedt dat sprake is van een onwenselijk privécontact, doe je er verstandig aan om dit te bespreken met je leidinggevende. Als je er open over bent, kunnen er zo nodig maatregelen worden getroffen om jezelf en UWV tegen de ongewenste effecten te beschermen.

Wat zou jij doen?

Wat voor soort dilemma's kun je tegenkomen?

Een collega geeft aan dat ze met succes een aantal klanten heeft verwezen naar het nieuwe reïntegratiebedrijf van haar nichtje.

Een nieuwe leverancier met wie ik contractonderhandelingen voer wil mij en mijn partner graag meenemen voor een etentje.

Op de sportvereniging word ik benaderd door een kennis die tevens klant is van UWV. Hij vraagt hulp bij een langdurige vertraging rond de uitbetaling van zijn uitkering.

Een klant die blij is met mijn hulp nodigt mij uit voor een borrel.

Op de buurtbarbecue hoor ik mijn buurman lachend vertellen hoeveel hij bijverdient naast zijn WIA-uitkering.

Ik kan een klant prima vertegenwoordigen in een zaak tegen UWV.

Ik hoor dat een collega een klant 'zwart' uitbetaalt voor de verbouwing aan zijn huis.

Een klant geeft mij een doos bonbons tijdens de start van een beoordeling.

7. Wie of wat kan jou helpen?

Morele dilemma's

We vinden integriteit binnen UWV zo belangrijk dat we sinds 2004 een onafhankelijk Bureau Integriteit hebben. Bureau Integriteit ondersteunt jou en de organisatie met onder andere adviezen, onderzoeken en bewustwordings-momenten. Zo heeft het bespreken van morele dilemma's die je in je werk tegenkomt een nadrukkelijke plek in onze organisatie gekregen. Dit doen we onder andere in de Commissie Ethiek, waarin de Raad van Bestuur, directeuren, districtsmanagers, hoofd Bureau Integriteit en een externe integriteitsdeskundige vertegenwoordigd zijn. Op de Digitale Werkplek worden regelmatig geanonimiseerde dilemma's geplaatst. Je herkent ze aan de titel 'Wat zou jij doen?'. We nodigen je uit om hierop te reageren en deze dilemma's te bespreken in je team of een dilemma in te brengen.

Wat kan jou helpen?

'Een grootvader vertelt zijn kleinzoon over de innerlijke strijd die in ieder mens woedt, de strijd tussen Wolf Goed en Wolf Kwaad. De kwade wolf is egoïstisch, opportunistisch en jaloers. De goede wolf is betrouwbaar, meelevend en is op zoek naar het gezamenlijke belang. 'Opa', vraagt de kleinzoon, 'welke wolf wint het?' De grootvader antwoordt: 'De wolf die jij voedt wordt steeds sterker en wint het.'

Het is weinig motiverend om de kwade wolf in het gareel te houden door hem allemaal regels en verboden op te leggen. Veel beter is het om de goede wolf te stimuleren. De goede wolf krijgt soms te maken met een lastige situatie: een dilemma. Benader zo'n situatie in positieve zin, vanuit de wil om het goede te doen. Zo voeden we de goede wolf en maken we hem sterker.

Een manier om aan de slag te gaan met een (moreel) dilemma is het 7-stappenplan. Stap voor stap weeg je (bijvoorbeeld met elkaar in een werkoverleg) zorgvuldig voor- en tegenargumenten af van het gekozen dilemma. Je kunt hier ook een dilemma uit deze gedragscode of vanuit de Commissie Ethiek voor gebruiken.

De zeven stappen zijn:

1. **Voor welke beslissing sta ik?**
2. **Wie zijn er bij mijn beslissing betrokken?**
3. **Wie neemt de beslissing?**
4. **Heb ik meer informatie nodig om een verantwoorde beslissing te nemen?**
5. **Wat zijn de argumenten (voor én tegen)?**
6. **Tot welke conclusie kom ik?**
7. **Hoe voel ik me bij de genomen beslissing?**

Je eigen morele kompas

Bij twijfel stel je jezelf de volgende vragen: Als het antwoord op een van deze vragen 'nee' is of als je twijfels blijft houden, bespreek de situatie en neem tot die tijd geen verdere actie.



Meten integriteitklimaat

Ieder jaar wordt door Bureau Integriteit het integriteitklimaat gemeten door de vragenlijst 'bewust integer handelen'. Jouw deelname is belangrijk om een zo breed mogelijk beeld te krijgen van hoe integriteit wordt beleefd. De resultaten worden weergegeven in een jaarlijks dashboard per organisatieonderdeel en voorzien van een advies van de externe Commissie Integriteit Deskundigen. Uiteindelijk dragen we zo met elkaar bij aan een nog integerder UWV.

Loketten

Wij hebben verschillende loketten die jou kunnen helpen op verschillende onderwerpen. In de navolgende kaders kun je zien waar je terecht kunt:

Heb je een integriteitsvraag, een moreel dilemma of wil je melding doen?

Bureau Integriteit kun je om advies vragen. Ook kun je een integriteits-schending melden.
088 898 6245 / Integriteit@uwv.nl

Wil je met collega's in gesprek over integriteit? Kijk op SharePoint Bureau integriteit voor werkvormen. Wil je hier ondersteuning bij of meer informatie over, stuur dan een bericht naar **bewustwording.integriteit@uwv.nl**

Heb je te maken met ongewenste omgangsvormen?

Een externe **vertrouwenspersoon** benader je als je te maken hebt (gekregen) met ongewenste omgangsvormen of grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer. **06 53 95 08 72**

Je kunt ongewenste omgangsvormen ook melden bij **Bureau Integriteit.**
088 898 6245 / Integriteit@uwv.nl

Je kunt altijd je **leidinggevende, naast hogere leidinggevende** of directeur benaderen om iets te bespreken. Maar ook bij de **Raad van Bestuur** kun je terecht.

Heb je behoefte aan ondersteuning op persoonlijk vlak?

Bij problemen in de privé- of werksituatie kun je terecht bij een externe **Bedrijfsmaatschappelijk werker** binnen jouw regio **088 800 8500**
Benader een externe **Bedrijfsarts** bij (dreigende) gezondheidsklachten in relatie tot het uitvoeren van je werkzaamheden. **020 687 8766 / teamuwv.arboned@humancapitalcare.nl**

Word of ben jij (of je partner en/of kind) werkloos, ziek of arbeidsgehandicapt, neem dan contact op met **Eigen personeel. 020 666 1200**

Heb je een zorg over je persoonlijke arbeidssituatie?

HRM/Arbo heeft een rol in het zorgen voor een veilige en gezonde werkplek. Denk aan (voorkomen van) werkstress, agressie, pesten en bedrijfsongevallen. **020 687 8766**

Als je relatie is verstoord met je leidinggevende of collega en je wilt dit graag oplossen, kun je gebruik maken van **mediation. 06 15 16 95 68 / mediation@uwv.nl**

Als je een klacht wilt indienen over je persoonlijke arbeidssituatie, kun je je beroepen op **art. 13 CAO**.

Heb je een negatieve ervaring met een klant?

Bij (dreigende) agressieve klanten gebruik je het ABCD-model in ARO.

Als je relatie verstoord is met je klant en je hebt behoefte om de situatie op te lossen, kun je gebruik maken van mediation.
06 15 16 95 68 / mediation@uwv.nl

Heb je behoefte aan iemand die naar je luistert?

Het **Luisterend Oor** is een klankbord waar je je verhaal kwijt kunt en helpt je met het verwijzen naar het juiste loket.
06 15 16 95 68 / luisterend.oor@uwv.nl

8. Wat als de gedragscode niet wordt nageleefd?

Melden van vermoedelijke integriteitschendingen

In deze gedragscode zijn afspraken en spelregels voor bewust integer handelen opgenomen. Heb je een vermoeden van een integriteitschending, meld dit dan volgens de Meldregeling UWV bij jouw leidinggevende of Bureau Integriteit. Je handelt daarmee in de geest van onze gedragscode. Dit komt jezelf, je collega's en onze klanten ten goede en draagt bij aan een integere organisatie.

Onderzoek en advies

Na ontvangst van een melding wordt door Bureau Integriteit zorgvuldig bekeken of er voldoende aanknopingspunten zijn om een onderzoek te starten. Als dit zo is, start Bureau Integriteit een onderzoek volgens het onderzoeksprotocol. Bij een schending van de integriteit adviseert Bureau Integriteit over mogelijke disciplinaire maatregelen, conform het sanctieprotocol, aan het eindverantwoordelijk management. Deze disciplinaire maatregelen variëren van een waarschuwing tot ontslag op staande voet. Als uit het onderzoek blijkt dat een medewerker van UWV wordt verdacht van een strafbaar feit, waarbij UWV benadeelde partij is, wordt in principe aangifte bij politie/justitie gedaan. Ook bij andere strafbare feiten kan UWV besluiten aangifte te doen.

Onderzoekswaardige meldingen met betrekking tot een schending van de integriteit door de voorzitter of een lid van de Raad van Bestuur worden gemeld aan de Secretaris-Generaal van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Sanctioneren misbruik vertrouwelijke informatie

Bij de beoordeling van een schending die betrekking heeft op misbruik van vertrouwelijke informatie speelt een aantal factoren een rol, zoals het aantal raadplegingen, de aard van de gegevens en het al dan niet delen van de gegevens met derden. Hoofdlijn is dat als je vertrouwelijke informatie gebruikt voor privédoeleinden en/of bewust deelt met onbevoegde derden, er ontslag volgt. Dit is ook het geval als je na een eerdere waarschuwing opnieuw gegevens raadpleegt voor andere redenen dan het werk.

Ambtsmisdrijven

Een ambtsmisdrijf is een misdrijf dat specifiek voor ambtenaren strafbaar is of

waar een hogere straf op staat als een ambtenaar het pleegt, omdat er gebruik wordt gemaakt van door het werk verkregen macht, gelegenheid of middelen. Voorbeelden van ambtsmisdrijven zijn: verduistering van geld, vervalsing van (kas)boeken, vernietiging van bewijsmateriaal, omkoping of misbruik van gezag. Als ambtenaar ben je wettelijk verplicht (op grond van artikel 162 van het Wetboek van Strafvordering) om aangifte te doen als je door je werk weet dat iemand een ambtsmisdrijf heeft gepleegd. Twijfel je of er sprake is van een ambtsmisdrijf dan kun je voor advies terecht bij Bureau Integriteit. Als dit het geval blijkt te zijn kunnen zij – als je dat liever niet zelf doet – de aangifte (namens UWV) verzorgen.

Trefwoordenlijst

Aangifte 8, 29, 30
° agressie 8, 28
° ambtsmisdrijf 29, 30
° strafbare feiten 9, 29
Agressief gedrag 8, 28
Alcohol 16
Ambtenarenwet 17, 22-24
Ambtseed 2, 5
ARO 8, 9, 28
Bedrijfsarts 27
Bedrijfsmaatschappelijk werk 27
Bedrijfsmiddelen 15, 16
Beeldbellen 12
Belangenverstrengeling 10, 20-23
Bewustwording 25, 27
Bureau Gegevensbescherming 12, 13, 16
Clean desk 16
Collega's en klant (omgaan met) 8-10
Commissie Ethiek 25
Commissie Integriteit Deskundigen 26
Computergebruik 11-16
Datalekken 12-14, 16
Diefstal bedrijfsmiddel 15, 16
Discriminatie 8, 9
Diversiteit 8, 9
Drugs 16
Eigen personeel 21, 22, 27
E-mailverkeer 11, 12
Evenementen 22
Extern inloggen 12
Gegevensdiensten 12
Gegevens verstrekken 11-13, 18 29
Geheimhouding 11, 18, 29
Giften 22
Gouden regels 13
HRM/Arbo 28
Inclusiviteit 8, 9
Integriteitklimaat 26
Internetgebruik 13, 15-19
Intimidatie 8, 9
Kompas 3, 26
Lidmaatschap 23, 24
Loketten 3, 27, 28
Luisterend oor 28
Managementverantwoordelijkheid 9, 10
Mediation 28
Meekijkrisico 13, 14
Meeluisterrisico 15
Meldregeling 10, 29
Moreel dilemma 25-26
Nevenwerkzaamheden 23
Onafhankelijk 20, 25
Onderzoek Bureau Integriteit 29
Ongewenste omgangsvormen 8, 9, 27
Perscontact 18, 19
Personeelswijzer 23
Persoonlijke relaties 10, 20-24
° collega 10
° bekenden / familie 20-24
Pesten 8, 9, 28
Phishing 14
Politieke ambtsdragers 19
Pornografisch 16
Privé-activiteiten 17, 23, 24
Privécontacten 17, 20-24
Privégebruik bedrijfsmiddel 15, 16
Raadpleging systemen 11-13, 29
Relatiegeschenken 22
Respect 5-8
ROEP-waarden 2, 5-8
Sanctieprotocol 29
Schending 27, 29
Seksuele intimidatie 8, 9, 16
Servicedesk IV 13-16
Security Operations Center (SOC) 14
Social media 17-19
Strafbare feiten tussen collega's 9, 29, 30
Telefoongebruik 13, 15, 16
Tijd en -plaats onafhankelijk werken 15
Uitkeringsfraude 22
Uitnodigingen 22, 23
Veilig Digitaal Communiceren 11-13
Veilige Publieke Taak 8
Verlies bedrijfsmiddel 15, 16
Vertrouwelijke informatie 11-14
° omgaan met vertrouwelijke informatie 11-14
° misbruik vertrouwelijke informatie 11-13, 29
Vertrouwenspersoon 27
Vrijheid van meningsuiting 17
Wachtwoorden 11, 13, 15
Webcare 19
Wet Gelijke Behandeling 9
Wet Openbaarheid van Bestuur 13
Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren (Wnra) 2, 5
Zakelijke relatie 20, 22, 23
Zeven stappenplan 25, 26

Colofon

Uitgave
UWV Bureau Integriteit

Postadres
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen
088 - 89 86 245

PO110 02560 04-21 - April 2021
Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.