



# Vertrouwen en verantwoordelijkheid

Gedragscode UWV



# Voorwoord

Beste collega,

Betrouwbare dienstverlening voor cliënten en een veilige werkomgeving voor UWV'ers. Om die te bevorderen en bewaken, is het belangrijk dat we integer handelen.

Dat we werken op een manier die we kunnen uitleggen en rechtvaardigen. Maar wat is die manier? En wat niet?

De gedragscode geeft je houvast.

De code heeft als titel: 'Vertrouwen en verantwoordelijkheid'.

**Vertrouwen**, omdat we als uitvoerder van het Nederlandse sociale zekerheidsstelsel een belangrijke taak hebben.

De mensen voor wie we werken en de samenleving in het algemeen moeten ervan op aan kunnen dat we deze taak correct uitvoeren.

**Verantwoordelijkheid**, omdat ieder van ons als ambtenaar bij UWV een bijdrage levert aan deze taak. Ons werk is meer dan een baan. Wat we doen, heeft maatschappelijke impact en brengt een grote verantwoordelijkheid met zich mee.

De gedragscode is een aanvulling op algemeen geldende wetten, regels, waarden en normen. Hij biedt je handvatten voor contact met cliënten en collega's. En richtlijnen voor de omgang met vertrouwelijke informatie, de werkomgeving, (social) media en de scheiding tussen werk en privé.

De vier kernwaarden van UWV staan hierbij centraal: respect, openheid, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit – kortweg de ROEP-waarden. Met deze waarden laten we zien wie we zijn en hoe we werken. We nemen ze mee in onze besluiten, en passen ze toe in ons gedrag. Zo maken we ze waar en werken we integer.

Integriteit gaat ook over sociale veiligheid. Daarom vind je in deze code het '[Kader Omgangsvormen](#)', dat de omgang met collega's indeelt in vier categorieën: OK, ongepast, ongewenst en ontoelaatbaar. Met definities en criteria die je helpen om te bepalen tot welke categorie bepaald gedrag behoort. En met [tips](#) die je helpen om actie te ondernemen als je gedrag ziet of ervaart waarvan jij of iemand anders last heeft. Hulplijnen als Bureau Integriteit, de vertrouwenspersonen en het Luisterend Oor kunnen je hierbij ondersteunen.

Voor een prettige, veilige omgeving vinden we het verder belangrijk dat iedereen zich vrij voelt om zorgen te uiten en signalen af te geven. Dit vraagt iets van ons allemaal. Bijvoorbeeld dat we respectvol met elkaar omgaan en openstaan voor verschillen. En dat we een andere kijk op zaken openlijk en professioneel met elkaar kunnen bespreken. Op de pagina '[Allemaal UWV](#)' vind je hiervoor advies en inspiratie.

De gedragscode geeft kaders en grenzen, maar kan niet voor elke denkbare situatie een oplossing bieden. Het is dus belangrijk dat we altijd ons gezond verstand blijven gebruiken. Wees je bewust van je rol als ambtenaar. Probeer hiernaar te handelen. Vraag je steeds af of je jouw gedrag kunt verantwoorden. En twijfel je? Bespreek je dilemma dan met collega's, je leidinggevende of met een van de vertrouwenspersonen.

Aankloppen bij Bureau Integriteit voor een vertrouwelijk gesprek en advies kan ook. Bij dit onafhankelijke kennis- en expertisecentrum kun je daarnaast melding doen van een mogelijke integriteitsschending of misstand. Kijk voor meer informatie over hoe de procedure verloopt en hoe je als melder wordt beschermd in de [meldregeling](#).

Lees de vernieuwde gedragscode. Verken wat het betekent om integer te handelen en bespreek dit eens met de mensen om je heen. En werk samen met ons aan een veilig klimaat voor cliënten, collega's en jezelf.

Bedankt voor je bijdrage aan een integer UWV!

Namens de Raad van Bestuur,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'M' and 'C' combined into a single fluid stroke.

Maarten Camps  
Voorzitter

# Inhoud



## Voorwoord

02



## 1. Vanuit welke waarden werken we?

05



## 2. Hoe gaan we om met elkaar?

11



## 3. Hoe gaan we om met vertrouwelijke informatie?

19



## 4. Hoe gaan we om met onze werkomgeving?

29



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

33



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

37



## 7. Wie of wat kan jou helpen?

48



## 8. Wat als de gedragscode niet wordt nageleefd?

54



# 1. Vanuit welke waarden werken we?

UWV is een organisatie van mensen voor mensen.

Wij dragen bij aan bestaanszekerheid van mensen en een goed functionerende en inclusieve arbeidsmarkt. Voor de cliënten en werkgevers die wij ondersteunen werken we samen als collega's vanuit één UWV en samen met onze partners.

Iedereen wil meedoen en bijdragen aan de maatschappij. Werk is voor velen een manier om bij te dragen, maar dat is niet altijd mogelijk. UWV ondersteunt daarom bij het vinden van passend en duurzaam werk. Als werken (tijdelijk) niet mogelijk is, helpen we cliënten met het bevorderen van participatie in samenwerking met publieke dienstverleners, gemeenten, scholen en andere partnerorganisaties en voorzien wij in inkomen.

Werkgevers bieden wij kennis en expertise die hen helpt mensen te vinden, aan het werk te helpen en te behouden.

We zien erop toe dat regels nageleefd worden.

Alles wat wij als UWV doen, heeft uiteindelijk één gezamenlijk doel: een samenleving waarin zoveel mogelijk mensen meedoen.

Onze medewerkers zijn onze basis. Samen hebben we de afgelopen jaren stappen gemaakt naar meer ruimte voor menselijke maat in onze dienstverlening. Daardoor voelen steeds meer cliënten en werkgevers zich gezien, gehoord en geholpen.

We doen hierbij altijd een beroep op ons vakmanschap. Ons gedrag past daarbij: we werken vanuit respect, openheid, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit en kijken ook naar wat moreel juist is. We zijn ons er daarbij van bewust dat we ambtenaar zijn en als ambtenaar de UWV-ambtseed of -belofte afleggen.

## 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 cliënten 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, het impliciete expliciet maken en 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

## 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 de ander 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 diegene is

## Openheid

Ik ben transparant over wat ik wel en niet doe en waarom. Ik vertel het hele verhaal. Dit doe ik naar cliënten 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 daarop 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 de ander aan als dat helpt het 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 maatschappelijke organisatie.

Ik toon mijn vakmanschap en ontwikkel mij continu

## Ambtseed/-belofte

Iedereen die een arbeidsovereenkomst met UWV aangaat legt bij indiensttreding persoonlijk de [UWV-ambtseed of -belofte](#) af. Zo benadruk je als werknemer van UWV het belang van het werken voor de publieke zaak en het bijzondere karakter daarvan. De eedaflegging onderstreept dat het belangrijk is dat we ons werk integer doen en dat ons handelen uit te leggen en te verantwoorden is.

## Gedragscodes als kader voor integer handelen

Deze gedragscode biedt een kader voor integer handelen. De code beschrijft niet tot in detail elke situatie, maar benoemt wél de kaders en de grenzen. Een goed voorbeeld daarvan is dat we onze systemen alleen raadplegen voor zakelijke doeleinden (zie hoofdstuk 3). Ook biedt de code ons – aanvullend op algemeen geldende wetten, 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.

De gedragscode kan nooit in elke denkbare situatie voorzien. Bovendien wijzigen de omstandigheden voortdurend door nieuwe (maatschappelijke) ontwikkelingen. Je moet dus altijd zelf blijven nadenken en je bewust blijven van wat het betekent om ambtenaar te zijn en daarnaar te handelen. Blijf jezelf steeds afvragen of je jouw gedrag als goed ambtenaar kunt verantwoorden.

De gedragscode maakt transparant wat wij binnen UWV met elkaar onder integriteit en integer handelen verstaan. Hierdoor wordt helder wat wij van elkaar verwachten en wat burgers en externe partijen van ons kunnen verwachten, zodat zij daar rekening mee kunnen houden. De gedragscode heeft daarmee ook een beschermende functie: deze helpt je om risico's te onderkennen, weerstand te bieden aan verleidingen en druk van buitenaf te weerstaan. Je kunt immers zowel intern als extern persoonlijk op jouw verantwoordelijkheid worden aangesproken.

Naast de gedragscode moet jij je als medewerker ook houden aan interne regels die voortvloeien uit bijvoorbeeld de personeelswijzer of andere voorschriften, regelingen of aanwijzingen.

## Op wie is de gedragscode van toepassing?

Deze gedragscode is rechtstreeks op jou van toepassing als je een arbeidsovereenkomst hebt met UWV en de cao UWV op jou van toepassing is.

Er zijn ook collega's werkzaam voor UWV die geen ambtenaar zijn maar vergelijkbare werkzaamheden als andere UWV'ers verrichten. Denk bijvoorbeeld aan stagiairs, uitzendkrachten of anderszins extern ingehuurd krachten of zzp'ers.

Het zal voor cliënten en collega's niet altijd duidelijk zijn en ook niet uitmaken of zij te maken hebben met een ambtenaar, of met iemand die op basis van een andere contracts- of arbeidsvorm de belangen van UWV vertegenwoordigt. Daarom wordt de gedragscode ook bij externen nadrukkelijk onder de aandacht gebracht en tekenen zij met het ondertekenen van hun geheimhoudingsverklaring tevens voor de ontvangst en kennisneming van de gedragscode. Hiermee is die ook op hen van toepassing.

Voor leveranciers is er een [UWV gedragscode \(MVO & Integriteit\)](#), waarin is vastgelegd dat zij de uitgangspunten van de UWV gedragscode kennen en ernaar handelen.

In feite is deze gedragscode er dus voor iedereen die werkt voor UWV.

Naast de gedragscode kunnen er extra huisregels gelden op jouw afdeling. Dan gelden de regels van deze gedragscode én de huisregels. De huisregels komen namelijk weer voort uit wat in deze gedragscode staat.

## Goed ambtenaarschap en (ambtelijk) vakmanschap

Als goed werknemer kom je ten opzichte van UWV de verplichtingen die uit de arbeidsrelatie voortvloeien na. Daarnaast ben je ambtenaar en moet je daarom voldoen aan de verplichtingen die de Ambtenarenwet jou oplegt en je, zoals artikel 6 van die wet stelt, gedragen “zoals een goed ambtenaar betaamt”. In de hoofdstukken hierna wordt verder ingegaan op de belangrijkste aandachtspunten en verplichtingen uit de Ambtenarenwet.

Van jou wordt (ambtelijk) vakmanschap verwacht, wat kort gezegd betekent dat je je werk goed, betrokken en gewetensvol doet. Dit vereist betrokkenheid bij UWV en het algemene belang dat wij dienen. Daarbij houd je rekening met de gerechtvaardigde belangen van degenen die een beroep op jou doen.

Verwacht wordt dat jij in jouw werkzaamheden je eigen verantwoordelijkheid neemt en bereid bent om jouw keuzes vooraf of achteraf te laten toetsen. Bij het nemen van eigen verantwoordelijkheid hoort ook dat je dilemma's en integriteitsvraagstukken waar je tegenaan loopt bespreekt met collega's en met je leidinggevende. Dit is geen teken van zwakte of onkunde maar juist van ambtelijke professionaliteit. Wil je hier eerst met iemand over sparren of heb je behoefte aan ondersteuning hierbij, neem dan contact op met [Bureau Integriteit](#) of een [vertrouwenspersoon](#).

## Loyaliteitsconflicten

Er kunnen zich bijzonder lastige situaties voordoen waarbij jouw ambtelijke professionaliteit je in een loyaliteitsconflict brengt. Dit kan professionele buikpijn veroorzaken: het gevoel dat er iets niet klopt of dat iets zo toch niet de bedoeling kan zijn.

Bij professionele buikpijn is het belangrijk dat je dit – desgewenst met ondersteuning van de maatwerkplaats (kijk in de volgende alinea), Bureau Integriteit of een vertrouwenspersoon – zo snel mogelijk bespreekbaar maakt. Waar dit kan moedigen we jou als medewerker aan om binnen de grenzen van de wet samen met collega's op zoek te gaan naar een maatwerkoplossing, zie hieronder.

## Maatwerk

Bij UWV spannen we ons dagelijks in om mensen van perspectief op werk en inkomen te voorzien. Meestal gaat dit goed en krijgen mensen dienstverlening die passend is en waar zij recht op hebben. En in bijzondere situaties soms niet. Dan belanden ze tussen wal en schip. Of anders gezegd: dan kan onze gebruikelijke aanpak en toepassing van de regels tot onbedoelde benadeling van betrokkenen leiden. Deze situaties verdienen extra aandacht en er is dan maatwerk nodig.

Binnen UWV is maatwerk het onderkennen van bijzondere situaties die tot een onbedoelde benadeling van de burger

(kunnen) leiden en in dat geval de ruimte in de regels (dat wil zeggen wetgeving, regelgeving, UWV-beleid en interne instructies) te benutten en te handelen naar de bedoeling van de regel.

Voor jou als medewerker is er een [handreiking maatwerk](#). Deze kan je helpen bij het toepassen van maatwerk. Het is belangrijk dat je tijd en ruimte krijgt om daarover met collega's en je leidinggevende te overleggen. Aanvullend is het [handvest maatwerk](#) opgesteld. Hierin is de visie op maatwerk te vinden. Het handvest geeft verder inzicht in de organisatiedoelstellingen en kaders waarbinnen maatwerk toegepast kan worden. In de notitie [Ruimte in de regels](#) wordt op hoofdlijnen beschreven hoe de juridische ruimte bij maatwerk eruit ziet.

Als de situatie erom vraagt is het belangrijk om actief aan de slag te gaan met maatwerk. De [maatwerkplaats](#) is landelijk en in de districten de aanjager van de doorontwikkeling van maatwerk. Het is een netwerk van praktijkprofessionals waar vanuit verschillende disciplines complexe situaties worden bekeken. Mocht je er met collega's niet uitkomen dan kan je met een casus naar de maatwerkplaats. Je wordt dan begeleid door het team van de maatwerkplaats. Wel blijf je als indiener eigenaar van de casus, aangezien bij jou de kennis én vaak de oplossing ligt.



## 2. Hoe gaan we om met elkaar?

Binnen UWV vinden we het belangrijk dat – naast de cliënten – ook jij als medewerker je gezien, gehoord en geholpen voelt. Sociale veiligheid en integriteit zijn hiervoor essentiële bouwstenen. Ze dragen bij aan werkplezier en een goede en fijne samenwerking, maar ook aan het leervermogen van onze organisatie en de kwaliteit van onze dienstverlening.

Wie we zijn, waar we voor staan en wat we willen bereiken blijkt uit alles wat we doen. We verwachten dat we allemaal bijdragen aan een werkomgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn 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. Het onderstreept dat je als UWV'er rekening houdt met de situatie van de ander, dat je luistert en de ander ziet en hoort. Dat je van mening durft te verschillen, maar de ideeën, gedachten en gevoelens van anderen serieus neemt. Dat je hiernaar handelt

en dit laat zien, op basis van oprechte belangstelling voor en vertrouwen in de ander.

Kortom: dat je de ander erkent in wie hij of zij is. We gaan respectvol om met anderen, zowel met cliënten als met collega's en alle andere personen die binnen of voor UWV werkzaam zijn, in woord en gedrag.

Respect voor elkaar tonen we niet alleen op de werkvloer, maar ook in mailwisseling, appcontact en op DWU hebben we respect voor elkaar.

### Veilige werkomgeving

Discriminatie, (seksuele) intimidatie en machtsmisbruik worden niet getolereerd binnen UWV. Ook agressie en pesten passen niet in een veilige werkomgeving. Iedereen heeft recht op een veilige en discriminatievrije werkomgeving. Onderneem daarom altijd actie als je iets ziet of ervaart dat hier inbreuk op maakt, ook als het niet jezelf betreft. Het kader omgangsvormen (zie verderop in dit hoofdstuk) en de [meldregeling](#) kunnen je daarbij helpen.

## Managementverantwoordelijkheid

Van elke UWV'er, medewerker of leidinggevende, wordt verwacht dat op een professionele wijze invulling wordt gegeven aan de eigen functie en de omgang met elkaar. Van jou als leidinggevende wordt daarnaast nog iets extra's verwacht. Je vervult een sleutelrol in het creëren van een veilige open cultuur, waarin medewerkers zich vrij voelen om zichzelf te zijn en om zaken te bespreken. Naast het bieden van een veilige werkomgeving hebben leidinggevendenden een voorbeeldrol. Het gedrag van leidinggevendenden ervaren medewerkers namelijk als richtinggevend. Wij gaan ervan uit dat leidinggevendenden 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 integriteitsschendingen met zich mee. Zo geldt de verwachting vanuit goed werknemerschap dat elke UWV'er melding maakt van een vermoeden van een zware of impactvolle integriteitsschending of misstand voor jou als leidinggevende in versterkte mate. In de [meldregeling](#) lees je hier meer over.

## Kader omgangsvormen

UWV hecht veel belang aan sociale veiligheid en integriteit. Daarnaast is er het groeiende bewustzijn en de maatschappelijke dialoog over grensoverschrijdend gedrag. Deze twee tezamen leidden binnen UWV tot de behoefte aan een verdieping op dit hoofdstuk over omgangsvormen in de gedragscode. Daarom is het [kader omgangsvormen](#) ontwikkeld.

Dit kader beschrijft vier categorieën van omgangsvormen: oké, ongepast, ongewenst en ontoelaatbaar gedrag. Deze vierdeling is bedoeld als hulpmiddel voor iedereen die werkt bij UWV bij het inschatten van de gradatie van gedragingen en het bepalen van de bijbehorende aanpak. Ook biedt het handvatten voor het vergroten van de bewustwording over omgangsvormen. Het kader is voorzien van definities, organisatienormen en wegingscriteria.

Als gedrag echt over de schreef gaat volgt uiteraard een passende sanctie. Maar de voorkeur heeft dat onderling het gesprek wordt gevoerd vóórdat het zover komt. Om jou hierbij te ondersteunen, zijn naast het kader ook praktische handreikingen beschikbaar. Deze handreikingen geven, vanuit verschillende rollen en invalshoeken, tips en handvatten om gedrag waarmee iemands grenzen zijn overschreden en/of waardoor iemand is geraakt bespreekbaar te maken. De handreikingen geven jou – of je nu rechtstreeks betrokkene,

leidinggevende of getuige bent – tips om zelf het gesprek aan te gaan of andere acties te ondernemen als je gedrag ziet, hoort of ervaart waar jij of anderen last van hebben of als je feedback op je eigen gedrag ontvangt. Afhankelijk van de situatie en je eigen behoefte kun je hierbij hulp en ondersteuning krijgen van bijvoorbeeld een collega, de leidinggevende, Bureau Integriteit, een (interne of externe) vertrouwenspersoon, het Luisterend Oor of een mediator. In hoofdstuk 7 vind je hier meer informatie over en de bijbehorende contactgegevens.

## Categorieën omgangsvormen



### OK

Jouw gedrag past bij de ROEP-waarden en de integriteitsnormen van UWV



### Ongepast

Jouw gedrag schuurt met/ overschrijdt de ROEP-waarden en/of persoonlijke grenzen van je collega



### Ongewenst

Jouw gedrag schendt mogelijk de integriteit van een of meer collega's en/of de organisatie



### Ontoelaatbaar

Jouw gedrag vormt onder alle omstandigheden een schending van de integriteitsnormen van UWV

## Diversiteit en inclusiviteit

Bij UWV streven we ernaar om een afspiegeling van de samenleving te zijn. We willen diverse teams met mensen die bijvoorbeeld verschillen in achtergrond, inzicht, wensen, ervaringen en talenten. Deze diversiteit aan perspectieven en inzichten verbetert onze dienstverlening, besluitvorming en resultaten. Het verrijkt onze organisatie en stelt ons in staat om onze cliënten en medewerkers beter te begrijpen, te ondersteunen en te waarderen. UWV wil een organisatie zijn waar iedereen gelijkwaardig en met plezier werkt. Inclusie betekent dat we (zichtbare en onzichtbare) verschillen omarmen en waarderen. Een inclusieve organisatie zorgt ervoor dat zowel medewerkers als cliënten zich gezien, gehoord, geholpen en gewaardeerd voelen.

UWV is aangesloten bij diverse charters en initiatieven op het gebied van diversiteit. Daarnaast is UWV aangesloten bij het meerjarige bewustwordingsprogramma Vooroordelen Voorbij (VV) van het College voor de Rechten van de Mens. Dit programma heeft als doel om discriminatie te voorkomen en bewustwording te creëren bij de medewerkers over (onbewuste) vooroordelen.

### Goed om te weten dat:

- Je beschermd wordt door de Algemene wet gelijke behandeling als je op je werk anders behandeld wordt op grond van je godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, zwangerschap, nationaliteit, seksuele of genderidentiteit of burgerlijke staat. Naast Bureau Integriteit kun je in dat geval ook terecht bij [Discriminatie.nl](https://discriminatie.nl) of het [College voor de Rechten van de Mens](#).
- Uiteraard strafbare feiten tussen collega's onderling (zoals diefstal, vernieling van eigendommen of mishandeling) binnen UWV niet worden getolereerd.
- Seksueel contact in een afhankelijkheidsrelatie naast arbeidsrechtelijke ook strafrechtelijke consequenties kan hebben. De [Wet seksuele misdrijven](#) heeft namelijk als uitgangspunt dat in een functionele afhankelijkheidsrelatie bij een ondergeschikte de wil ontbreekt om seksuele handelingen te verrichten met bijvoorbeeld diens leidinggevende. Vinden seksuele handelingen in deze context plaats dan moet de leidinggevende aantonen dat dit met instemming is gebeurd.
- De Wet seksuele misdrijven ook seksuele intimidatie in de openbare ruimte strafbaar stelt. Dit betekent dat een seksueel intimiderende opmerking tijdens een etentje of borrel met collega's in een openbare gelegenheid niet alleen arbeidsrechtelijke gevolgen kan hebben, maar – afhankelijk van de inhoud, aard en context daarvan – ook tot strafrechtelijke vervolging zou kunnen leiden.

## Persoonlijke relaties

Overall waar mensen samenkomen kan er sprake zijn van privérelaties, dus ook op het werk. Er kan onder meer sprake zijn van een familierelatie, vriendschapsrelatie of liefdesrelatie tussen collega's of tussen een medewerker en een externe relatie. Daar is op zichzelf niets mis mee. Beide medewerkers zijn ervoor verantwoordelijk dat de normen van professionaliteit, onafhankelijkheid en objectiviteit gehandhaafd blijven op de werkvloer.

In sommige gevallen kan een relatie echter problematisch zijn of worden en kan het een integriteitsrisico met zich meebrengen. Dat risico wordt groter naarmate er meer frequent en intensief persoonlijk contact is, je elkaar regelmatig tegenkomt op de werkvloer en/of er (zie verderop in dit hoofdstuk) sprake is van een hiërarchische of afhankelijkheidsrelatie.

De volgende situaties brengen in elk geval een integriteitsrisico met zich mee (Let op: de onderstaande opsomming van risico's is niet limitatief):

- Als er belangenverstrengeling kan ontstaan. Of als anderen kunnen denken dat je voordeel hebt van je relatie met iemand op het werk.

- Als jullie vertrouwelijke informatie aan elkaar kunnen geven, terwijl dat niet hoort uit hoofde van jullie functie.
- Als jullie voor jullie werkzaamheden afhankelijk van elkaar zijn.
- Als er sprake is van een afhankelijkheidsrelatie, zoals bij een relatie tussen een leidinggevende en een medewerker die hier functioneel of hiërarchisch onder valt.
- Als je jouw werk niet goed kunt doen omdat jullie een relatie hebben. Of juist omdat die relatie voorbij is.

Indien jouw privérelatie enige mate van een integriteitsrisico met zich meebrengt is het jouw verantwoordelijkheid de relatie te melden bij je leidinggevende. (Of bij de naast hogere leidinggevende als het een relatie met de leidinggevende betreft.) Dit geldt in versterkte mate voor leidinggevendenden vanuit hun voorbeeldfunctie.

De leidinggevende die een dergelijke melding ontvangt hoort hier discreet en met respect voor jouw privacy mee om te gaan en samen met jou - en zo nodig in overleg met Bureau Integriteit - te bekijken of er speciale maatregelen getroffen moeten worden. Het is bijvoorbeeld niet wenselijk dat partners elkaar 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.

## Afhankelijkheidsrelaties

Relaties die in elk geval een verhoogd integriteitsrisico opleveren en daarmee (een vermoeden van) een integriteitsschending zijn relaties, waarbij de verhouding tussen personen wordt gekenmerkt door afhankelijkheid of ongelijkwaardigheid en de ene persoon een zekere vorm van macht of zeggenschap heeft over de ander. Voorbeelden hiervan zijn:

- relatie tussen hiërarchisch of functioneel leidinggevende en ondergeschikte
- relatie tussen mentor en medewerker
- relatie tussen medewerker en stagiaire/trainee
- relatie tussen medewerker en cliënt
- relatie tussen UWV medewerker en (beoogde) leverancier waarvoor de medewerker als opdrachtgever fungeert.

## (Liefdes)affaire

Een bijzonder type persoonlijke relatie dat vrijwel nooit bespreekbaar wordt gemaakt zijn (liefdes)affaires tussen collega's. Terwijl juist de heimelijke aard van dit soort relaties veel (integriteits)risico's met zich meebrengt. Wees je bewust van de kwetsbaarheid van affaires. Vooral als er sprake is van een afhankelijkheidsrelatie tussen de collega's die een affaire met elkaar hebben.

- Mogelijke integriteitsrisico's zijn:
  - Een van de collega's wordt chantabel, bijvoorbeeld omdat de relatie tegen de regels in niet is gemeld bij de leidinggevende en/of omdat deze collega naast de affaire een andere relatie heeft.
- Als de relatie uitlekt kan dit leiden tot onrust en geroddel op de werkplek.
- Op de werkvloer kan de indruk ontstaan dat de ene collega de ander bevoordeelt.
- Het contact kan overgaan van gewenst naar ongewenst en door bijvoorbeeld de hiërarchische relatie of angst voor het uitkomen van de heimelijke affaire voelt een van de collega's zich niet veilig om de relatie te begrenzen.
- Er is sprake van seksueel contact binnen een functionele afhankelijkheidsrelatie (wat op zichzelf al tot (een vermoeden van) een integriteitsschending leidt) en de betrokken leidinggevende kan niet aantonen dat dit met instemming heeft plaatsgevonden (Zie de informatie hiervoor over de Wet seksuele misdrijven).

## Veilige Publieke Taak

UWV vervult een publieke taak, medewerkers zouden dus veilig hun werk moeten kunnen uitvoeren. Helaas komt het voor dat medewerkers van UWV geconfronteerd worden met geweld en agressie van cliënten. UWV tolereert geen enkele vorm van agressie en geweld tegen eenieder die werkt bij UWV (zerotolerancebeleid). Om dit zoveel mogelijk terug te dringen is in 2007 vanuit de overheid het programma [Veilige Publieke Taak](#) gestart. Omdat UWV een publieke taak uitvoert zijn wij onderdeel van dit programma.

Mocht je je in contact met een cliënt onveilig voelen of word je onheus bejegend ga dan in gesprek met jouw leidinggevende en bespreek samen of er een melding in het ARO-systeem ([Agressie Registratie Overheid](#)) moet worden gedaan.

Voor K&S geldt dat agressie altijd wordt gemeld in K3CR. Het veiligheidsteam pakt de melding op en zorgt voor een snelle en efficiënte afhandeling. Indien er ook sprake is van een strafbaar feit, dan kan jijzelf of jouw leidinggevende of de veiligheidscoördinator namens jou (met jouw verklaring) aangifte doen bij de politie. Vermeld bij de aangifte altijd dat het om agressie of geweld gaat tegen een medewerker met een publieke taak. De aangifte krijgt dan prioriteit. En het kan leiden tot een hogere straf voor de dader.

Handvatten voor het omgaan met agressie en geweld vind je in het [agressieprotocol](#).



### 3. Hoe gaan we om met vertrouwelijke informatie?

UWV verwerkt van ruim 14 miljoen burgers persoonsgegevens. Het gaat om gegevens van cliënten en personen die in de polisadministratie staan geregistreerd, maar ook om gegevens van medewerkers of relaties van UWV. Het gaat veelal om gevoelige gegevens die direct of indirect iets prijsgeven van de persoonlijke aangelegenheden van burgers en hen daarmee in hun privacy raken. Bij de verwerking van persoonsgegevens heeft UWV de (wettelijke) plicht om vertrouwelijk met deze gegevens om te gaan en de privacy van burgers te respecteren en te beschermen. UWV hecht daarom groot belang aan de zorgvuldige omgang met persoonsgegevens. De cliënten, medewerkers en contractpartners van UWV moeten erop kunnen vertrouwen dat hun persoonsgegevens bij UWV in veilige handen zijn.

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, op externe (vergader)locaties, thuis en onderweg, zoals bijvoorbeeld in de trein.

#### **Vertrouwelijke informatie en het raadplegen daarvan**

Veel informatie waarmee wij werken is vertrouwelijk. Je kunt denken aan informatie uit onze systemen die direct dan wel indirect herleidbaar is tot 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.

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 gebruik voor privédoeleinden en/of bewust delen met onbevoegde derden is het uitgangspunt dat ontslag op staande voet volgt. Zie voor nadere informatie over de (strikte) sanctionering bij misbruik van vertrouwelijke informatie hoofdstuk 8.

Goed om te weten is dat een raadpleging op verzoek van een ander, zoals een leidinggevende, een collega of een derde, onrechtmatig kan zijn als deze raadpleging niet samenhangt met de uitvoering van de wettelijke taak. Neem bij twijfel contact op met Bureau Integriteit of een van de vertrouwenspersonen.

## Geheimhoudingsplicht

Als medewerker van UWV ben je verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle zaken waarover geheimhouding is opgelegd, zoals gegevens van onze cliënten, of waarvan je het vertrouwelijke karakter moet begrijpen. Dit staat in de CAO en sluit aan bij artikel 9 van de Ambtenarenwet, die verplicht tot het geheimhouden van vertrouwelijke informatie. Daarnaast verklaar je in de UWV-ambtseed of -belofte zorgvuldig om te gaan met informatie.

Iedereen die voor UWV werkt tekent bij aanvang van de werkzaamheden een geheimhoudingsverklaring. Je geheimhoudingsplicht geldt binnen én buiten UWV en blijft ook na beëindiging van je werkzaamheden voor UWV van kracht.

## Algemene Verordening Gegevensbescherming

De belangrijkste wet die gaat over de bescherming van persoonsgegevens is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze Europese wet geldt in de hele Europese Unie. Het [UWV Beleidskader Privacy](#) vertaalt de belangrijkste verplichtingen uit de AVG naar de praktijk van UWV.

## Digitaal communiceren met cliënten

Voor het contact met cliënten maak je – tenzij voor jouw werkzaamheden afwijkende afspraken gelden – alleen gebruik van de daarvoor bestemde beveiligde digitale kanalen, zoals Mijn berichten, Uw berichten of Werkmap-berichten. Geef je e-mailadres niet aan cliënten en correspondeer nooit met cliënten via e-mail of social media. Verwijs cliënten die je toch e-mailen naar de beveiligde digitale kanalen. Is er geen beveiligd digitaal kanaal voorhanden, gebruik dan de post. Mail met Zivver als post ook geen optie is. Als je cliëntgegevens extern deelt gebruik dan beveiligde e-mail. Stuur nooit vertrouwelijke informatie naar je eigen privé-e-mail, of dat van een collega of van een cliënt.

Wijkt de situatie in jouw werk af van wat hierboven staat beschreven? Overleg dan met je manager en het IB&P team over een gepaste oplossing en hoe daar mee om te gaan.

Gebruik voor beeldbellen met collega's en cliënten alleen de door UWV voorgeschreven applicatie.

Ga er nooit van uit dat je e-mail uitsluitend door jezelf en de ontvanger wordt gelezen. Let extra goed op met e-mails van onbekende afzenders en denk goed na voordat je links of bijlagen in e-mails opent. Zie ook de paragraaf over ongewenste e-mails.

## Ga verstandig om met wachtwoorden

Jouw wachtwoorden zijn strikt persoonlijk en dienen om alleen jou toegang te verschaffen tot de systemen waarvoor je bent geautoriseerd. Houd wachtwoorden daarom altijd geheim, deel ze nooit met anderen en schrijf ze niet op. [Gebruik unieke en sterke wachtwoorden](#) voor al je accounts en wijzig ze regelmatig. Om je te helpen bij het maken en onthouden van unieke en sterke wachtwoorden kan je gebruik maken van de KeePass wachtwoordmanager, deze kun je zelf installeren vanuit de bedrijfsportal.

Zorg dat je met een persoonlijk account werkt en maak geen gebruik van gedeelde accounts. Kan dat niet, overleg dan met je manager en het IB&P team over de beste oplossing.

Laat niemand anders onder jouw naam werken en gebruik zelf ook geen account van anderen.

## Minimaliseer het gebruik van persoonsgegevens

Wees tijdens het werk kritisch en verzamel alleen die persoonsgegevens die nodig zijn voor het doel waarvoor je ze wil gebruiken. Zo gebruik je het BSN alleen als het strikt noodzakelijk is en let je goed op hoe je het deelt. Dit nummer mag bijvoorbeeld nooit in een bestandsnaam of het onderwerp van een e-mail staan. Dat geldt voor zowel interne als externe e-mails.

Werken met persoonsgegevens is complex en vraagt om extra aandacht. Bij foutief gebruik kunnen de gevolgen groot zijn, voor zowel UWV als de cliënt. Raadpleeg de [Gouden Regels](#) en de [Gouden Regels Vraag & Antwoord](#) pagina op de [Informatiebeveiliging & Privacy Kennisbank](#) voor meer informatie over het werken met persoonsgegevens.

## Kijk zorgvuldig met wie je gegevens deelt en waarom je dat doet

Controleer bij een informatieverzoek goed of de gevraagde informatie gedeeld mag worden met de aanvrager en of de aanvraag in verhouding staat tot het doel. 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. Is de gevraagde informatie wel nodig om aan het verzoek te voldoen, of kan het ook met minder? Wis overbodige informatie waar het kan.

Wees scherp en alert op mensen die toegang tot vertrouwelijke informatie proberen te krijgen, bijvoorbeeld via phishingmails (zie hieronder), aan de balie of aan de telefoon.

Controleer of je de juiste persoon voor je hebt en of deze persoon gerechtigd is om kennis te nemen van de gegevens voordat je (persoonlijke) informatie bespreekt, verstrekt

of laat inzien. 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 cliënt opgevraagd wordt op basis van een wettelijk voorschrift, bijvoorbeeld door een gemeente of een andere overheidspartij, verwijst dan naar de afdeling [Gegevensdiensten](#). Zij zijn gespecialiseerd in het beoordelen van een dergelijke aanvraag.

### **Voorkom datalekken: wees alert en controleer**

Beveiligingsincidenten, situaties die niet in orde lijken, vergissingen met vertrouwelijke informatie of situaties 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 beveiligingsincident met persoonsgegevens kan een datalek zijn.

Er is sprake van een datalek wanneer persoonsgegevens in handen vallen van derden die geen toegang tot die gegevens zouden mogen hebben. Ook is er sprake van een datalek wanneer persoonsgegevens verloren zijn geraakt, onbedoeld zijn gewijzigd of (tijdelijk) onbeschikbaar waren. Het gaat hierbij zowel om digitale gegevens als informatie op papier. Voorbeelden van datalekken zijn: vermissing van een dossier met (cliënt)gegevens, een verkeerd geadresseerde brief die

geopend retour is ontvangen, een onjuist toegevoegde bijlage, misbruik van onze systemen (via phishing of hacking) of (tijdelijke) onbeschikbaarheid van een applicatie.

De meeste datalekken worden veroorzaakt door menselijke fouten. Let daarom extra goed op bij het versturen van berichten met bijlagen en zorg dat je Zivver aan hebt staan bij een mail naar externe partijen. Gebruik alleen OneDrive of SharePoint om UWV-bestanden op te slaan of te delen en maak geen gebruik van externe platforms zoals WeTransfer. Controleer voor verzending altijd het (e-mail)adres van de ontvanger. Controleer bij mailings naar grote groepen of de e-mailadressen kloppen. Plaats e-mailadressen in het bcc-veld en zorg dat je alleen mensen mailt die de informatie nodig hebben. Let op dat datalekken ook kunnen ontstaan door het verkeerd opslaan van gegevens, bijvoorbeeld in een niet geautoriseerde applicatie. Gebruik altijd alleen geautoriseerde UWV-applicaties. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor AI (zie hoofdstuk 4). Richtlijnen om datalekken te voorkomen vind je bij de [Informatiebeveiliging & Privacy Kennisbank](#).

Meld het beveiligingsincident met persoonsgegevens dat vermoedelijk een datalek is direct bij je leidinggevende, vul ook het formulier [Melding beveiligingsincident met persoonsgegevens](#) in en stuur deze zo snel en volledig mogelijk naar [meldplicht-datalekken@uwv.nl](mailto:meldplicht-datalekken@uwv.nl). Kijk voor het volledige [meldproces](#) en wat je zelf direct kunt doen op de

Digitale Werkplek. Het is belangrijk om snel te handelen om de schadelijke gevolgen voor de betrokkenen zoveel mogelijk te beperken en om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.

### Zorg dat informatie op de werkplek veilig is

Let in het kader van informatieveiligheid op de volgende punten:

- Werk alleen in geautoriseerde systemen/applicaties.
- Ruim vertrouwelijke gegevens zoals notities en geprinte papieren op als je je werkplek verlaat in een gesloten kast of locker.
- Vergrendel je computer als je van je plek wegloopt (Windows-toets + L).
- Bewaar vertrouwelijke informatie alleen digitaal. Indien het toch noodzakelijk is om geprinte informatie te bewaren, doe dit dan achter slot en grendel. Vergeet kasten niet op slot te doen en maak afspraken met je manager over hoe het team met sleutels omgaat.
- Blijf bij de printer wanneer je documenten worden afgedrukt, log uit als je klaar bent en neem je printpas weer mee. Let ook op printjes die nog bij de printer liggen en informatie op prikborden, flip-overs en whiteboards.
- Gooi vertrouwelijke documenten weg in een afgesloten papiercontainer op een UWV-vestiging.

Daarnaast zijn ook de volgende aandachtspunten van belang om het ongewild delen of 'lekker' van vertrouwelijke informatie op de werkplek te voorkomen:

Meld bezoekers aan via Facilitator, begeleid je gasten in het gebouw en begeleid hen naderhand weer naar buiten.

Wees alert op onbekenden die op de afdeling rondlopen, spreek hen aan ('Kan ik helpen?') en waarschuw de beveiliging wanneer je iets verdachts opmerkt.

Bespreek geen vertrouwelijke informatie bij de koffieautomaat, in de lift of de kantine.

Laat elektronisch beveiligde of onbewaakte toegangsdeuren niet open of op een kier staan.

### Let goed op met werken buiten kantoor

Een verantwoorde omgang met (vertrouwelijke) informatie en bedrijfsmiddelen is juist op werkplekken buiten UWV ook van groot belang. Werken buiten de woon- of kantooromgeving brengt namelijk extra risico's met zich mee. Denk aan het verlies van spullen en de afhankelijkheid van openbare netwerken. Let daarom extra goed op en gebruik je telefoon als hotspot voor een veilige internetverbinding.

Bij thuiswerken is het belangrijk dat je UWV-gegevensdragers, zoals je werktelefoon en laptop, op een veilige plek opbergt,

bij voorkeur achter slot en grendel. Vergeet daarbij niet je schriftelijke notities en andere vertrouwelijke gegevens op papier.

Laat anderen geen gebruik maken van je bedrijfsmiddelen, zoals laptop, telefoon en FIDO-sleutel, dus ook jouw huisgenoten niet. Sla geen vertrouwelijke informatie op eigen devices op.

Neem bij voorkeur geen vertrouwelijke informatie op papier mee buiten kantoor. Is het toch noodzakelijk om vertrouwelijke informatie buiten kantoor in te zien, gebruik dan de UWV-laptop.

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

### Wees alert op het meeluister- en meekijkrisico

Een ander hoort en ziet meer dan je denkt. Wees bij het werken (ook zakelijk bellen) in openbare ruimten zoals in de trein, restaurants et cetera dus alert op het risico van meekijken en meeluisteren. Ook hierbij geldt dat er al snel sprake is van een schending van de vertrouwelijkheid of privacy, namelijk als je in het bijzijn van derden over vertrouwelijke informatie van cliënten praat of als iemand

meeleest op je beeldscherm. Gebruik een privacy scherm voor je laptop. Deze kan je via [SRM](#) aanvragen.

Houd ook thuis rekening met het meekijk- en meeluisterisico. Vergrendel je computer wanneer je niet op je werkplek zit (Windows-toets + L).

### 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 cliënten hebben namelijk deze toegang ook niet. Een uitzondering hierop is uiteraard inzage in je digitale personeelsdossier in PeopleSoft.
- Van alle signalen en meldingen die Bureau Integriteit ontvangt over mogelijke integriteitsschendingen een groot aantal gaat over (mogelijk) misbruik van vertrouwelijke informatie.
- Jouw zakelijke telefoon en laptop/pc gecontroleerd mogen worden op internet, e-mail- en telefoniegebruik als dit noodzakelijk is in het kader van een [integriteitsonderzoek](#).
- Whatsapp-berichten, berichten op social media en sms-berichten in relatie tot je werk documenten kunnen zijn in de zin van de Wet open overheid (Woo) die op verzoek openbaar gemaakt moeten worden.
- 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.
- 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 privémidelen die niet of onvoldoende zijn beveiligd.
- UWV een boete riskeert als een datalek niet door UWV wordt gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

- Een burger of UWV-medewerker persoonlijk hard getroffen kan worden bij een schending van diens privacy en voor een privacyschending een schadeclaim kan indienen.
- Cliënten recht hebben op inzage in welke personen toegang hebben gehad tot hun medisch dossier als ze daarom verzoeken (NEN 7513).
- Een projectplan of verslag van een plan van aanpak al voorbeelden zijn van stukken die bedrijfsgevoelige informatie kunnen bevatten.
- 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 privé-karakter 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](#).
- Iedere burger bij BKWI kan opvragen of er een Suwinet-raadpleging heeft plaatsgevonden door UWV.
- Je niet zomaar vrijelijk gebruik mag maken van open bronnen, zoals Google, social media of openbare registers van bijvoorbeeld de Kamer van Koophandel, in het kader van je werkzaamheden. Het googelen van een cliënt of sollicitant is dus niet zomaar toegestaan. Raadpleeg het [Beleidskader Privacy](#) voor meer informatie.

- Het gebruik van AI, zoals ChatGPT, datalekken kan veroorzaken. Zie hoofdstuk 4 voor het gebruik van AI.
- De informatie in dit hoofdstuk voor een groot deel is gebaseerd op [De Gouden Regels](#) voor het veilig omgaan met informatie. Hierin vind je meer praktische adviezen over bijvoorbeeld het minimaliseren van het gebruik van persoonsgegevens en het zorgvuldig omgaan met het verstrekken van informatie.

### Meld incidenten, ook als je twijfelt

Mocht je ondanks je voorzichtigheid toch ergens op hebben geklikt waar je achteraf je vraagtekens bij hebt, meld dit dan volgens de [procedure](#) op de [IB&P Kennisbank](#). Meld een (mogelijk) beveiligingsincident, zoals phishing of het openen van een valse PDF, altijd bij je leidinggevende en neem contact op met de Servicedesk IV.

Volg bij een mogelijk incident met persoonsgegevens (datalek) de hierboven beschreven procedure.

Vergeet niet dat fouten maken menselijk is, het kan iedereen gebeuren en hiervoor hoeft je je niet te schamen.

### Ben je bewust van je verantwoordelijkheid als ambtenaar bij UWV

Als UWV'er ben je ambtenaar en verricht je werkzaamheden met een grote maatschappelijke impact en verantwoordelijkheid. Wees je daarom bewust van je positie, ga daar verantwoordelijk mee om en handel integer.

Realiseer je dat je geheimhoudingsplicht (zie eerder) altijd geldt, ook na werktijd en na beëindiging van je dienstverband.

Deel geen cliënt- en bedrijfsinformatie op social media of andere openbare websites, tenzij dit tot je werkzaamheden behoort. Zie hoofdstuk 5 voor een nadere toelichting hierbij.

Vertrouw op je gevoel. Heeft iemand jou om informatie gevraagd en voelt het niet goed? Overleg met je collega's, leidinggevende, het IB&P team of de Servicedesk IV en neem vervolgstappen indien nodig.

## Houd jezelf en je collega's scherp

Informatiebeveiliging is van ons allemaal. Het is daarom belangrijk dat we elkaar helpen om zorgvuldig met informatie om te gaan.

Maak informatiebeveiliging bespreekbaar op de werkvloer.

Stel jezelf en jouw collega bijvoorbeeld de volgende vragen:

- Worden er weleens wachtwoorden gedeeld?
- Wordt er weleens in de trein gewerkt?
- Waar wordt thuis de laptop bewaard?
- Heeft iemand een voorbeeld van een datalek?
- Begeleid je jouw bezoeker altijd naar de uitgang?
- Vraagt iemand jou weleens om vertrouwelijke gegevens op te zoeken in een systeem van UWV?
- Werk je weleens op een andere plek dan op kantoor of thuis?

Je kan veel van elkaar leren, ook van elkaars fouten.

## Ongewenste e-mails

Tussen de vele e-mails die je dagelijks ontvangt kunnen ook ongewenste e-mails zitten. Dit kunnen bijvoorbeeld ongewenste nieuwsbrieven zijn waar je je niet voor hebt aangemeld en valse e-mails, zoals spam en phishing, die je verleiden tot het invullen van persoonsgegevens, inloggegevens of tot het installeren van kwaadaardige software.

Let daarom extra goed op e-mails van onbekende afzenders en denk goed na voordat je links of bijlagen in e-mails opent. Vind je een e-mail verdacht of ben je bang dat je per ongeluk toegang hebt verleend? Meld dit dan meteen bij de [Servicedesk IV](#) of telefoonnummer 020-7524444.

## Wil je meer weten

- Bezoek de Gouden Regels [Vraag en Antwoord pagina](#) op de Informatiebeveiliging & Privacy Kennisbank en lees hoe je de Gouden Regels kan toepassen in je dagelijkse werk.
- Heb je vragen over het veilig omgaan met informatie? Benader dan het IB&P Team van je bedrijfsonderdeel. Je vindt het [IB&P contactpersonen overzicht](#) op IB&P Kennisbank.
- Managers kunnen op de [Informatiebeveiliging & Privacy Kennisbank](#) middelen vinden om IB&P bespreekbaar te maken.
- De Gouden Regels gaan uit van het UWV-beleid. Op sommige punten kunnen bedrijfsonderdelen aanvullende afspraken hebben gemaakt.
- Doe de [IB&P E-learning](#) om je basiskennis over de omgang informatiebeveiliging en privacy binnen het UWV op peil te houden.



## 4. Hoe gaan we om met onze werkomgeving?

### Hybride werken

We werken steeds meer plaats- en tijdsafhankelijk oftewel we werken steeds meer hybride. Dit brengt veel voordelen met zich mee. Daarnaast is het belangrijk dat we elkaar blijven ontmoeten om verbinding met elkaar te maken.

Bij het werken buiten kantoor(tijden) is het nog belangrijker dat je goede afspraken maakt met je leidinggevende en frequent en helder communiceert over het werk en je beschikbaarheid. Uiteindelijk worden dezelfde resultaten van je verwacht. Namelijk dat je werk van goede kwaliteit en kwantiteit is en je voldoet aan de met je leidinggevende of team gemaakte werkafspraken.

### Bedrijfsmiddelen

Voor het uitvoeren van 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.

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. Als je een mobiliteitskaart, die door UWV ter beschikking is gesteld, voor privédoeleinden gebruikt, registreer dit dan op de juiste wijze. Van jou als ambtenaar wordt verwacht dat je daar op betrouwbare en zorgvuldige wijze mee omgaat.

## Voorbeelden van niet-toegestaan privégebruik van UWV-bedrijfsmiddelen

Let op: deze lijst is niet limitatief.

- Zonder toestemming van je leidinggevende bellen naar buitenlandse nummers, tenzij het werkgerelateerd is en je hiertoe bevoegd bent;
- Internetten in het buitenland op kosten van UWV;
- Het downloaden van grote hoeveelheden data (bijvoorbeeld films, muziek, spellen) op kosten van de werkgever voor privégebruik;
- Veelvuldig, langdurig of omvangrijk voor jezelf kopiëren op het werk;
- Veelvuldig of langdurig privé bellen, chatten of internetsites bezoeken tijdens het werk;
- Zonder toestemming spullen van het werk voor privégebruik mee naar huis nemen;
- Verhandelen of te koop aanbieden van spullen van het werk;
- Gebruik maken van (betaalde) informatie- of amusements-nummers of erotische diensten;
- Online gokken;
- Downloaden van illegale of door UWV verboden software of apps;
- Met je werktelefoon donaties doen die gefactureerd worden via de telefoonrekening;
- Anderen gebruik laten maken van de ter beschikking gestelde middelen (dus ook niet uitlenen aan kinderen, partner of derden).

Leen bedrijfsmiddelen en je toegangspas 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 020-7524444). Meld diefstal vanuit UWV-panden ook aan [Bureau Integriteit](#).

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.

Wees voorzichtig bij het openen van linkjes in e-mail en bijlagen van 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.

## 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.

## Gebruik van systemen, ICT-middelen en software

Gebruik en bewaar persoonsgegevens (ook personeelsgegevens) alleen in de daarvoor voorgeschreven en bedoelde systemen en verwijder kopieën.

Voorkom het gebruik van Shadow IT. Er is sprake van Shadow IT wanneer je eigen IT-middelen (hardware, applicaties en cloudservices) die niet door UWV zijn goedgekeurd gebruikt in je werkomgeving. Denk hierbij ook aan diensten die gratis worden aangeboden, zoals WeTransfer en Dropbox.

Door het gebruik van Shadow IT installeer je mogelijk onbeheerde software op je apparatuur. UWV heeft geen zicht op de kwetsbaarheden of gevaren die deze software met zich meebrengt. Daarnaast is het onduidelijk waar jouw gegevens (of die van je cliënt) opgeslagen worden, waardoor ze in verkeerde handen kunnen vallen.

Heb je specifieke software nodig, die niet standaard is geïnstalleerd op je laptop? Bespreek met je leidinggevende, de BSO of IB&P-coördinator van jouw organisatieonderdeel welke mogelijkheden er zijn.

## Clean en Clear desk policy

Als vanzelfsprekend laat je je bureau na een werkdag netjes achter. Een clean desk draagt bij aan het zorgvuldig omgaan met informatie. Ook vindt iedereen het fijn om een opgeruimde omgeving te werken. Berg je kantoorbenodigdheden en vertrouwelijke informatie daarom na werktijd op in een gesloten kast of locker. Laat cliëntgegevens en andere vertrouwelijke informatie niet zomaar onbeheerd achter.

Zie verder hoofdstuk 3 voor het veilig omgaan met (fysieke en digitale) informatie, zowel op kantoor als op de thuiswerkplek en elders.

## Declaraties

Het spreekt vanzelf dat je geen misbruik maakt van het declaratiesysteem en alleen kosten declareert die werkgerelateerd zijn en waar je daadwerkelijk recht op hebt. In de [Personeelswijzer](#) zijn specifieke regels opgenomen over onkostenvergoedingen en de voorwaarden die daarvoor gelden. Jouw leidinggevende beslist of jouw kosten voor vergoeding in aanmerking komen. Twijfel je of je recht hebt op een bepaalde kostenvergoeding bespreek dit dan met jouw leidinggevende.

## Artificial Intelligence

UWV staat positief tegenover verantwoordelijk gebruik van AI voor zijn dienstverlening en vindt het belangrijk om zorgvuldig en gecontroleerd te experimenteren met verschillende vormen van AI die ons in de toekomst verder kunnen ondersteunen.

Voor een verantwoorde inzet van AI hanteert UWV bij ontwikkeling en gebruik van AI de daarvoor opgestelde 'AI principes en definities'. De meest actuele informatie over hoe UWV omgaat met het thema AI vind je hier: [Kunstmatige intelligentie bij UWV](#).

## Alcohol en drugs

Alcohol, drugs en werk gaan niet samen. Daarom is gebruik of onder invloed daarvan zijn tijdens het werk niet toegestaan. Op een bedrijfsborrel of bedrijfsuitje 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 tijdens bedrijfsborrels en -uitjes niet toegestaan.



## | 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, is de relatie met UWV 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. Voor ambtenaren wordt dit begrensd door de Ambtenarenwet (artikel 10). Daarin staat dat jouw meningsuitingen (zowel op social media als op andere wijze) niet mogen botsen met “de goede vervulling van je functie of de goede functionering van de openbare dienst, voor zover deze in verband staat met je functievervulling.”

Het blijft dus altijd belangrijk om je als goed ambtenaar op te blijven stellen en bij je uitlatingen rekening te houden met de functie die je vervult. Het vertrouwen dat onze cliënten mogen hebben in onze organisatie en haar medewerkers is hierbij leidend. Het is belangrijk dat dit vertrouwen niet wordt beschaamd.

Zie voor meer informatie over de mogelijke invloed van je functie op jouw meningsuitingen (op social media en op andere manieren) ook hoofdstuk 6 over de scheiding tussen werk en privé.

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 socialmedia-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 mediateam van UWV.
4. Je bent zelf verantwoordelijk voor berichten die je publiceert op social 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 je 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. Wees 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, cliënten, werkgevers of gegevensafnemers te delen of openbaar te maken. Medewerkers mogen wel (herleidbare) verhalen delen over cliënten (ook op social media), als hiervoor een van tevoren vastgelegde toestemming van de cliënt is.
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 team Content van de Directie Communicatie via [socialmedia@uwv.nl](mailto: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 Directie Communicatie.

De districtscommunicatieadviseurs onderhouden het contact met de regionale media. Neemt de pers contact op, bel dan óf het mediateam óf de communicatieadviseur van je eigen bedrijfsonderdeel. Contactgegevens zijn te vinden op DWU.

Het mediateam is altijd bereikbaar op nummer 020-687 51 85 en via [persvoorlichting@uwv.nl](mailto:persvoorlichting@uwv.nl). Ook buiten kantoor tijden. 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.

## Spelregels DWU

Het is mogelijk dat je reageert op de artikelen op de (interne) Digitale Werkplek. Dit kan een waardevolle gedachtewisseling opleveren en ook leiden tot nieuwe en/of andere inzichten. Het is belangrijk om daarbij respectvol met elkaar om te gaan, ook als je een andere mening hebt. Hiervoor zijn een aantal spelregels opgesteld. Bij het niet naleven hiervan kun je een verzoek krijgen om je bericht aan te passen of te verwijderen, of kan je bericht verwijderd worden.

Kijk voor meer informatie in de [Spelregels voor reageren op de Digitale Werkplek](#).

### Goed om te weten dat:

- Er officiële UWV-accounts zijn op social media die berichten over UWV en UWV-dienstverlening delen. Je kunt deze accounts volgen en deze berichten delen op je eigen social media-account (Volg UWV op [LinkedIn](#), [LinkedIn voor werkgevers](#), [X](#), [Facebook](#) en [Instagram](#)).
- UWV Webcare op social media reageert op vragen, klachten en problemen ten aanzien van onze dienstverlening.
- Je voor gebruik van het UWV- logo, op bijvoorbeeld een eigen website, schriftelijk toestemming nodig hebt. Een verzoek tot gebruik van het logo kan worden ingediend bij de Directie Communicatie. Voor vragen over het gebruik van het logo kan je terecht bij de afdeling Juridische Zaken.
- Je actief kunt worden als UWV-ambassadeur op social media. We bieden een ambassadeursprogramma met webinars en je kunt toegang krijgen tot het Ambassadeursportaal, waar je allerlei interessante UWV-content kun vinden die je kunt delen op je eigen LinkedIn-account. Kijk hier voor meer informatie: [Ambassadeursprogramma UWV](#).
- 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 ([relatiemanagement@uwv.nl](mailto:relatiemanagement@uwv.nl)) of Public Affairs binnen de Directie Communicatie ([publicaffairs@uwv.nl](mailto:publicaffairs@uwv.nl)).
- Agressie en bedreigingen via sociale media gericht aan medewerkers de laatste jaren zijn toegenomen. Dit is onacceptabel en wordt op dezelfde manier afgehandeld als verbale en fysieke agressie naar medewerkers (zie hoofdstuk 2). Informeer altijd je leidinggevende, zodat – waar nodig in overleg met de Arbo-coördinator, veiligheidscoördinator of districtsmanager – door UWV passende maatregelen kunnen worden getroffen. Aanvullend hierop kunnen medewerker en leidinggevende contact opnemen met het betreffende platform om te kijken welke mogelijkheden er daar zijn om er iets aan te doen, zoals het laten rapporteren of verwijderen van de betreffende post. Voor vragen hierover kun je contact zoeken met het Webcareteam. Stuur een mail naar [socialmedia@uwv.nl](mailto:socialmedia@uwv.nl).



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

Onze cliënten 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 bijvoorbeeld 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 cliënten die je privé kent. Benader geen collega's om een snellere of andere behandeling te bedingen van iemand die je kent. Iedere cliënt 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? Of wek ik bij collega's of cliënten deze indruk?
- Spelen persoonlijke belangen in deze situatie een rol in mijn beslissingen? Of wek ik bij collega's of cliënten 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, cliënt van UWV wordt. Om de objectiviteit en jouw privacy goed te borgen hebben we dit ondergebracht bij de afdeling Eigen Personeel van Bijzondere Zaken Nationaal. Zij behandelen uitkeringsaanvragen en uitkeringen voor:

- Alle medewerkers met een dienstverband bij UWV voor bepaalde of onbepaalde tijd;

- De partner van de medewerker van UWV;
- Kinderen van de medewerker van UWV, zowel eigen kinderen als adoptief- of pleegkinderen;
- Ex-medewerkers van UWV die direct, aansluitend aan hun dienstverband dan wel bij het aflopen van het dienstverband aanspraak maken op een ZW-, WAZO-, WIA-, WAO- of WW-uitkering. Hiertoe behoren ook de ex-medewerkers van UWV, die een andere werkgever hebben maar daarnaast een uitkering ontvangen van Bijzondere Zaken Nationaal.

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 overdragen. Zie voor meer informatie het [Protocol Eigen Personeel](#) op de Digitale Werkplek.

### Goed om te weten dat:

- Je best in privétijd een familielid mag helpen bij het invullen van een UWV-formulier of deze persoon 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 deze persoon 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.
- Als je overweegt om als gemachtigde op te treden in een gerechtelijke procedure tegen UWV, het goed is als je dit eerst met jouw leidinggevende bespreekt om te toetsen 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.

## 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 kijk op de [Hulpwijzer](#) op de Digitale Werkplek waar je terecht kunt voor meer informatie, advies of om te sparren.

## 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 we binnen UWV onderstaande uitgangspunten hiervoor vastgesteld. Geen pasklare regels, want die zijn voor het aannemen van geschenken moeilijk te geven. Een attentie die enkel gegeven wordt met de bedoeling om een bestaande goede relatie te bevestigen, zoals een bos bloemen of een doos gebak, 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 vier factoren af:

- met welke intentie wordt het geschenk gegeven;
- hoe vaak ontvang je een geschenk;
- op welk moment ontvang je het geschenk;
- of en in welke mate zou het geschenk je objectiviteit kunnen beïnvloeden.

Neem 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 jouw aanwezigheid of deelname functioneel en/of representatief is 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 voorgenoemde werkzaamheden te combineren zijn met je werk bij UWV.

Voor het verrichten van nevenwerkzaamheden zal – zie hierover ook de [Personeelswijzer](#) – toestemming worden gegeven, tenzij het onthouden van toestemming gerechtvaardigd kan worden door een objectieve reden. Objectieve rechtvaardigingsgronden om de toestemming niet te geven en dus de nevenwerkzaamheden te verbieden, kunnen bijvoorbeeld zijn:

- Gezondheid en veiligheid. Zo mag bijvoorbeeld de nevenfunctie, in combinatie met de functie bij UWV, niet een te grote belasting voor je vormen.
- De bescherming van vertrouwelijkheid van bedrijfsinformatie.
- De integriteit van UWV als overheidsdienst.
- Het vermijden van belangenconflicten. Zo mag bijvoorbeeld, mede op grond van artikel 8 Ambtenarenwet, de aard van de nevenfunctie niet onverenigbaar zijn met

de aard van jouw functie bij UWV en mag de nevenfunctie niet strijdig zijn met de belangen van UWV, UWV (imago)schade op kunnen leveren of gevolgen hebben voor de relatie tussen UWV en andere partijen of instanties. Denk in dit verband bijvoorbeeld ook aan het uitvoeren van nevenwerkzaamheden in of voor een eigen bedrijf, indien dit bedrijf tevens producten, diensten of personeel aan UWV levert. Of bijvoorbeeld aan het uitvoeren van nevenwerkzaamheden binnen of ten behoeve van ondernemingen waar UWV zaken mee doet.

- Het overtreden van een wettelijk voorschrift. Het overtreden van een wettelijk voorschrift kan tot een objectieve rechtvaardiging leiden de nevenactiviteiten niet toe te staan, bijvoorbeeld als het verrichten van (extra) arbeid zou kunnen leiden tot overtreding van de arbeidstijdenwetgeving.

Deze gronden zijn niet limitatief, er kunnen dus ook andere objectieve redenen zijn om de nevenwerkzaamheden niet toe te staan.

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. Hierin heb je ook zelf een verantwoordelijkheid.

Bureau Integriteit kan bij twijfel en op verzoek van het management de voorgenomen nevenwerkzaamheden van een medewerker toetsen op eventuele integriteitsrisico's, zoals (de schijn van) belangenverstrengeling en mogelijke imagoschade voor UWV, en daarmee op de verenigbaarheid met de functie bij UWV.

Voor nevenwerkzaamheden van directeurs en leden van de Raad van Bestuur is deze toets verplicht. Bureau Integriteit komt op basis van deze toets tot een advies. Dit advies is bedoeld voor het verantwoordelijk management als input voor hun besluit over het al dan niet geven van toestemming voor voorgenomen nevenwerkzaamheden. Meer informatie en het te gebruiken formulier zijn te vinden op de DWU-pagina van [Bureau Integriteit](#).

Als de nevenwerkzaamheden zijn toegestaan heb je je bij de uitoefening van deze werkzaamheden onder meer te houden aan het volgende:

- Vertrouwelijke kennis waarover je uit hoofde van jouw functie bij UWV beschikt, mag niet worden gebruikt bij het uitoefenen van de nevenfunctie.

- De nevenwerkzaamheden mogen er niet toe leiden dat je voor UWV geen overwerk meer kan verrichten.
- De nevenwerkzaamheden moeten strikt gescheiden zijn van het werk bij UWV. Je mag geen gebruik maken van door UWV beschikbaar gestelde faciliteiten als werkruimte, kantoorbehoeften, gegevens en dergelijke of de auto van UWV als bedrijfsmiddel inzetten. Dit houdt verder in dat je je in het kader van jouw nevenwerkzaamheden niet mag presenteren/verkoppen als zijnde tevens UWV-medewerker.
- Als er wijzigingen optreden in jouw nevenwerkzaamheden, dan meld je dit direct aan jouw leidinggevende bij UWV. Dit geldt ook als je bijvoorbeeld andere taken krijgt of als je meer tijd gaat besteden aan jouw nevenwerkzaamheden.

Voor onbetaalde nevenwerkzaamheden op het terrein van vrije tijdbesteding of hobbybeoefening hoef je in principe geen toestemming te vragen. Alleen als die activiteiten schuren met je werkzaamheden bij UWV, 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.*

## Financiële belangen

Net als bij nevenwerkzaamheden geldt, op grond van artikel 8 van de Ambtenarenwet, ook bij financiële belangen dat die niet zijn toegestaan als ze leiden tot een belangenconflict met je functie bij UWV.

Bij financiële belangen kun je bijvoorbeeld denken aan het zijn van (mede)eigenaar, (stille) vennoot of aandeelhouder van een onderneming of het op andere wijze financieel investeren in een bedrijf, product of project.

Omdat, in tegenstelling tot nevenfuncties, financiële belangen niet vooraf gemeld hoeven te worden is het zaak om zelf alert te zijn op het risico van een mogelijk belangenconflict. Let er dus op dat geen sprake is onverenigbaarheid met jouw functie bij UWV, strijdigheid met de belangen van UWV, risico op (imago)schade van UWV of mogelijke gevolgen voor de relatie tussen UWV en andere partijen of instanties.

Overleg in geval van twijfel met je leidinggevende. Doe dat in elk geval als de financiële belangen betrekking hebben op personen, producten of diensten die verband houden met of raken aan de werkzaamheden van UWV.

## Activiteiten en contacten in de privésfeer

UWV'er ben je niet alleen tijdens kantooruren. 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 ook voor het lidmaatschap van verenigingen of deelname aan groeperingen met een slechte reputatie die regelmatig in opspraak zijn wegens bijvoorbeeld criminaliteit, discriminatie of 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 – tenzij het gaat om het lidmaatschap van een politieke groepering of vakvereniging – 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).

Hoe groot in een concreet geval het integriteitsrisico is hangt af van de omstandigheden en van je functie. Voor sommige functies is het gevaar van negatieve beeldvorming groter dan voor andere functies, afhankelijk van de aard van je werk, je zichtbaarheid voor het publiek en je positie binnen de organisatie.

Als je twijfelt of jouw privégedrag uitstraalt naar UWV of 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.

## Maatschappelijke betrokkenheid

Als een van de grootste publieke dienstverleners van Nederland vervult UWV een belangrijke maatschappelijke taak. Veel UWV'ers voelen zich dan ook sterk betrokken bij de maatschappij. Die betrokkenheid bij de samenleving uit zich soms ook buiten het eigen dossier of buiten het werk. Bijvoorbeeld door opiniestukken te schrijven of te delen, deel te nemen aan discussieplatforms, actiegroepen te ondersteunen of te demonstreren.

Je inzetten voor de samenleving, binnen of buiten je werk, is een groot goed en vrijheid van meningsuiting en demonstreren zijn grondrechten die zijn vastgelegd in (internationale) verdragen en onze Grondwet.

Het beschermen van deze grondrechten weegt zwaar. Je hebt als ambtenaar dan ook vooraf geen toestemming nodig om te demonstreren of iets (online) te publiceren. Dit neemt niet weg dat, op grond van de Ambtenarenwet, er wel grenzen zijn aan de vrijheid van meningsuiting en het demonstratierecht van ambtenaren. Je uitingen of gedragingen mogen volgens artikel 10 van die wet namelijk niet botsen met de goede vervulling van je functie of de goede functionering van de openbare dienst, voor zover die in verband staat met je functievervulling.<sup>1</sup>

Weeg, gelet op het voorgaande, daarom vooraf altijd voor jezelf zorgvuldig af:

- Of met de uiting of gedraging de geloofwaardigheid van en/of het vertrouwen in UWV wordt aangetast. Met name het vertrouwen dat cliënten mogen hebben in onze organisatie en haar medewerkers is (zie ook hoofdstuk 5) hierbij leidend.

- Of de uiting of gedraging verenigbaar is met jouw functie. Hiervoor kan, naast de inhoud van je functie, bijvoorbeeld ook een eventuele voorbeeldrol die je vervult, de perceptie van cliënten en de mate waarin je betrokken bent bij de kerntaken van UWV van belang zijn.

Factoren die bij de afweging een rol kunnen spelen zijn bijvoorbeeld het moment en de wijze waarop de uitspraken of actie worden gedaan, de maatschappelijke gevoeligheid ervan en de eventuele schade die erdoor zou kunnen ontstaan.

Verstandig is in elk geval om ervoor te zorgen dat je met jouw uitingen of gedragingen geen wetten overtreedt of anderen hiertoe oproept. Zorg er ook voor dat het voor anderen duidelijk is dat je niet vanuit je functie bij UWV handelt.

---

<sup>1</sup> Artikel 10 lid 1 van de Ambtenarenwet luidt: De ambtenaar onthoudt zich van het openbaren van gedachten of gevoelens of van de uitoefening van het recht tot vereniging, tot vergadering en tot betoging, indien door de uitoefening van deze rechten de goede vervulling van zijn functie of de goede vervulling van de openbare dienst, voor zover deze in verband staat met zijn functievervulling, niet in redelijkheid zou zijn verzekerd.

Als je op basis van jouw afweging het gevoel hebt dat jouw maatschappelijke betrokkenheid schuurt met het werken bij UWV en/of het zijn van ambtenaar is het raadzaam dat te bespreken met je leidinggevende. Dit kan helpen om te voorkomen dat je achteraf ter verantwoording wordt geroepen over jouw uitlatingen of acties.

### Belemmerende privéomstandigheden

Zoals gezegd heeft iedereen een privéleven en heeft daar ook recht op. Dat neemt niet weg dat er in je privéleven situaties kunnen zijn die je mogelijk belemmeren om je functie goed uit te kunnen oefenen of daar een risico voor kunnen vormen. Maak dit tijdig bespreekbaar met je leidinggevende, zodat jullie gezamenlijk kunnen bezien of en hoe deze belemmeringen of risico's weggenomen of beperkt kunnen worden.



## 7. Wie of wat kan jou helpen?

### Bureau Integriteit

Heb je een vraag op het gebied van integriteit of ongewenste omgangsvormen, een moreel dilemma of wil je een melding doen? [Bureau Integriteit](#) is onafhankelijk en kun je benaderen voor het vertrouwelijk vragen van advies en het bespreken van dilemma's waar je in je werk tegenaan loopt.

Bij Bureau Integriteit kun je daarnaast (anoniem of vertrouwelijk) een melding doen van een mogelijke integriteitsschending of misstand. Wat daarbij komt kijken, hoe de procedure verloopt en hoe je als melder wordt beschermd staat beschreven in de [meldregeling](#).

Je kunt voor het doen van een melding over een (vermoeden van een) integriteitsschending of misstand ook terecht bij je (direct) leidinggevende of een van de vertrouwenspersonen. Zie over het melden van een vermoedelijke integriteitsschending ook hoofdstuk 8.

Bureau Integriteit ondersteunt jou en de organisatie met onder andere adviezen, onderzoeken en bewustwordingsinstrumenten. Ook meet Bureau Integriteit

elke twee jaar het integriteitsklimaat. De resultaten van die meting worden, zowel UWV-breed als per organisatie-onderdeel, weergegeven in het integriteitsdashboard.

Op de DWU-pagina van [Bureau Integriteit](#) vind je meer informatie.

### Hulp en ondersteuning UWV-breed

Je leidinggevende is vaak het eerste aanspreekpunt als je ergens mee zit. Die is op de hoogte van de mogelijkheden binnen UWV en kan je helpen bij het zoeken naar een passende oplossing. Als je liever (eerst) wilt sparren met iemand anders kun je de [Hulpwijzer](#) bekijken. Daarin zie je waar je terecht kunt voor advies, hulp of ondersteuning op verschillende terreinen. Desgewenst kan [Luisterend Oor](#) je helpen bij het bepalen van de route.

Hieronder een beknopte weergave van de mogelijkheden voor hulp en ondersteuning bij onderwerpen die verband houden met de gedragscode.

## Algemeen

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

Je kunt (zie hiervoor) [Bureau Integriteit](#) vertrouwelijk om advies vragen over integriteit, omgangsvormen of morele dilemma's. Ook kun je bij Bureau Integriteit een mogelijke integriteitsschending melden. Bureau Integriteit is bereikbaar via [integriteit@uwv.nl](mailto:integriteit@uwv.nl) of 088-8986245.

Daarnaast kun je in vertrouwen terecht bij een van de 50 [interne vertrouwenspersonen](#). Zij kunnen jou ondersteunen, adviseren, informeren, begeleiden en/of verwijzen. Ook kunnen ze, in sommige gevallen, namens jou een mogelijke integriteitsschending vertrouwelijk (door)melden.

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](mailto:bewustwording.integriteit@uwv.nl).

## Heb je te maken met ongewenste omgangsvormen?

Als je te maken hebt (gekregen) met ongewenste omgangsvormen of grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer kun je een van de [interne vertrouwenspersonen](#) benaderen. Zij ondersteunen, adviseren, informeren, begeleiden en/of verwijzen. Afhankelijk van de situatie kunnen ook [Luisterend Oor](#), een [mediator](#) of [HRM D&I](#) hulp of ondersteuning bieden.

Het Luisterend Oor (LO) richt zich op het herstellen, verbeteren en ondersteunen van de dialoog. Een breed scala van onderwerpen kan hierbij aan bod komen. Het LO heeft in het bijzonder de expertise in huis als het gaat om conflictbemiddeling, gespreksbegeleiding of teamsamenwerking.

De vertrouwenspersoon is gericht op ongewenste omgangsvormen, integriteitsschendingen en grensoverschrijdend gedrag.

Je kunt ook contact opnemen met een van de [Externe Vertrouwenspersonen](#) van BMW voor elkaar als je behoefte hebt aan een gesprek met iemand die op meer afstand van de organisatie staat of die over specifieke expertise beschikt die niet binnen de organisatie aanwezig is.



Tips en handvatten voor de aanpak van ongepast, ongewenst en ontoelaatbaar gedrag (en uitleg over het onderscheid daartussen) vind je in het [kader omgangsvormen](#) en de bijbehorende [praktische handreikingen](#).

Gedrag dat mogelijk de integriteit van een of meer collega's en/of de organisatie schendt kun je melden bij Bureau Integriteit via [integriteit@uwv.nl](mailto:integriteit@uwv.nl) of 088-8986245.

### Heb je vragen over een veilige en gezonde werkomgeving?

HRM Arbo heeft een rol in het zorgen voor een veilige en gezonde werkplek. Denk aan (voorkomen van) werkstress, agressie, pesten en bedrijfsongevallen. Kijk op de DWU-pagina [arbeidsomstandigheden](#) voor contactgegevens van onder andere Arbo-coördinatoren, HRM Arbo en andere relevante contactpersonen wanneer je op dit gebied zorgen hebt of problemen ervaart.

### Heb je een zorg over de arbeidsverhoudingen?

Waar mensen werken kunnen spanningen ontstaan. Denk aan een samenwerkingsprobleem tussen twee collega's, een re-integratietraject dat niet lekker loopt, een (dreigend) conflict met je leidinggevende, of iets anders waar je van wakker ligt. Soms is niet gelijk duidelijk hoe je een bepaalde situatie het beste kan oplossen. In deze zoektocht biedt het [Luisterend Oor](#) ondersteuning: [luisterend.oor@uwv.nl](mailto:luisterend.oor@uwv.nl) of 06-15169568.

Als de relatie met een collega of je leidinggevende verstoord is of dreigt te raken, kun je gebruik maken van [gespreksbegeleiding](#) of [mediation](#).

### Heb je een vraag over je arbeidsrechten?

Voor je vragen over arbeidsrechten en/of arbeidsomstandigheden is je manager, HRM-adviseur of het SSC het eerste aanspreekpunt. Daarnaast kun je vertrouwelijk terecht bij één van de [vakbondsconsulenten](#). Bedoeld voor zowel leden als niet-leden.

### Wil je een klacht indienen over je persoonlijke arbeidssituatie?

Als je een klacht wilt indienen over je persoonlijke arbeidssituatie, dan kun je dit doen bij je eigen leidinggevende. Als je van mening bent dat de klacht niet juist of onvoldoende is afgehandeld door jouw leidinggevende, dan stuur je jouw klacht uiterlijk binnen 15 werkdagen na het moment dat deze is afgehandeld, schriftelijk en beargumenteerd aan de directeur HRM.

### Heb je behoefte aan ondersteuning op persoonlijk vlak?

Bij problemen in de privé- of werksituatie kun je terecht bij het [Bedrijfsmaatschappelijk werk](#). Benader de [bedrijfsarts](#) bij (dreigende) gezondheidsklachten in relatie tot het uitvoeren van je werkzaamheden.

Word of ben jij (of je partner en/of kind) werkloos, ziek of arbeidsgehandicapt, neem dan contact op met [Bijzondere Zaken Nationaal: Eigen Personeel](#).

### Heb je een negatieve ervaring met een cliënt?

Mocht je je in contact met een cliënt onveilig voelen of word je onheus bejegend ga dan in gesprek met jouw leidinggevende en bespreek samen of er een melding in het ARO-systeem moet worden gedaan.

Voor K&S geldt dat agressie altijd wordt gemeld in K3CR. Het veiligheidsteam pakt de melding op en zorgt voor een snelle en efficiënte afhandeling.

Kijk voor meer informatie hier: [Agressie op het werk](#)

Als je relatie verstoord is met je cliënt en je hebt behoefte om de situatie op te lossen, kun je gebruik maken van [mediation](#) of [gespreksbegeleiding](#).

### Heb je financiële zorgen?

Het [Sociaal Fonds](#) biedt financiële hulp aan collega's die door omstandigheden in problemen zijn gekomen of dreigen te komen. Afhankelijk van de aard, omvang en aanleiding kun je een beroep doen op het Sociaal Fonds via [sociaalfondsUWV@uwv.nl](mailto:sociaalfondsUWV@uwv.nl).

### Heb je professionele buikpijn bij een situatie van een cliënt?

De Maatwerkplaats is de plek bij uitstek om lastige cliëntsituaties te bespreken als je professionele buikpijn hebt bij een situatie van een cliënt en je er zelf niet uitkomt. Of als je op zoek bent naar de ruimte om maatwerk toe te passen. Kijk op [Maatwerkplaats](#) voor meer informatie of stuur een e-mail naar [maatwerkplaatsuwv@uwv.nl](mailto:maatwerkplaatsuwv@uwv.nl).

### Signaleer je een (bijna) incident in de zorg?

Het [meldpunt incident zorg](#) is een meldpunt voor het veilig melden van incidenten in de zorg. Het doel van deze meldprocedure is dat er openheid ontstaat over ongewenste gebeurtenissen in de zorg en hiervan geleerd wordt om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

### Morele vraagstukken

Met meer oog voor de menselijke maat in onze dienstverlening en waardengedreven sturen, ontstaan er in ons werk vaker complexere morele vraagstukken en professionele zorgen.

Bij morele vraagstukken kun je de situatie niet naar volle tevredenheid voor iedereen oplossen. Om dan toch een goede keuze te kunnen maken gebruiken we het 7-stappenplan. Ook jij kunt gebruik maken van de mogelijkheden om met het 7-stappenplan jouw morele vraagstukken of professionele zorgen te bespreken en op te lossen. Op de [Digitale Werkplek](#) vind je hierover meer informatie.

Naast het 7-stappenplan hanteren sommige bedrijfsonderdelen specifieke denkgereedschappen om specifieke vraagstukken op te lossen. Denk aan de perspectiefcirkel van de [Maatwerkplaats](#) of het [Kompas Data Ethiek](#) voor data-toepassingen. Maak ook daar gebruik van als dat voor je werk belangrijk is. Meer informatie vind je op de Digitale Werkplek.

## Het 7-stappenplan

Om een goed antwoord te vinden op een moreel vraagstuk gebruiken we het 7-stappenplan. Hiermee bereiken we dat we goed zien welke argumenten doorslaggevend zijn en hoe we rekening kunnen houden met iedereen die door onze keuze wordt geraakt.

Zo houden we bij de keuzes die we maken zorgvuldig rekening met de rechten en belangen van alle betrokkenen en kunnen we onze keuze ook goed uitleggen aan anderen.

Door dit goed vast te leggen kunnen we de uitkomst bovendien gebruiken bij vergelijkbare vraagstukken of vastleggen in beleid. Zo maken we het oplossen van morele vraagstukken ook makkelijker.

Anders gezegd: door de 7 stappen te doorlopen neem je een beslissing die recht doet aan alle betrokkenen, die goed uitlegbaar is en hergebruikt kan worden voor vergelijkbare vraagstukken.

Moet je een lastige keuze maken waarbij je het niet voor iedereen goed kunt doen? Kijk op de Digitale Werkplek wie je hierbij kan helpen.

### De 7 stappen zijn:

1. Voor welke beslissing of keuze sta ik? Wat is mijn voorlopig oordeel en mijn voornaamste bezwaar?
2. Wie zijn de betrokkenen; wie worden geraakt door mijn beslissing?
3. Wie neemt de beslissing?
4. Welke informatie heb ik nog nodig om een verantwoorde beslissing te kunnen nemen?
5. Wat zijn de argumenten voor alle betrokkenen? Wat zijn rechten, belangen, wensen?
6. Welke argumenten wegen het zwaarst? Tot welke conclusie kom ik? Hoe kan ik schade beperken?
7. Hoe voel ik me bij de beslissing? Ga ik het echt doen? (Anders terug naar stap 2)



## 8. Wat als de gedragscode niet wordt nageleefd?

### Melden van vermoedelijke integriteitsschendingen

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

Als je kennis of een vermoeden hebt van een zware of impactvolle integriteitsschending of misstand wordt, vanuit goed werknemerschap, verwacht dat je dit meldt. Als je door je werk weet dat iemand een ambtsmisdrijf (zie hierna) heeft gepleegd ben je dit zelfs verplicht.

### Onderzoek en advies

Zodra Bureau Integriteit jouw melding heeft ontvangen nemen zij binnen een werkdag contact met je op. Ook ontvang je uiterlijk binnen zeven dagen een ontvangstbevestiging.

Elke melding wordt door Bureau Integriteit zorgvuldig gewogen aan de hand van een viertal criteria: aard van de gemelde informatie, ontvankelijkheid, proportionaliteit/subsidiariteit en valideerbaarheid (zie de [meldregeling](#) voor nadere uitleg hierbij). Aan de hand hiervan wordt bepaald of er al dan niet een feitenonderzoek wordt ingesteld.

Ook is het mogelijk dat op basis van de beoordelingscriteria gekozen wordt voor een andere interventie, zoals een gesprek door het (eind)verantwoordelijk lijnmanagement, het inzetten van mediation of het (laten) uitvoeren van een cultuuronderzoek (een onderzoek naar hoe het klimaat binnen een onderdeel wordt ervaren en wat daaraan ten grondslag ligt). Hierbij wordt ook de te verwachten doeltreffendheid van een feitenonderzoek meegewogen.

Je ontvangt als melder zo spoedig mogelijk en uiterlijk drie maanden na ontvangst van de melding informatie over de beoordeling en voor zover van toepassing de opvolging van de melding. Als blijkt dat de melding bij een andere functionaris,

afdeling, onderdeel of instantie thuishoort helpt Bureau Integriteit jou bij het leggen van contact daarmee. Een feitenonderzoek door Bureau Integriteit verloopt volgens het [onderzoeksprotocol](#).

## Sanctioneren

Bij een geconstateerde 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 (zie hierna) ontslag op staande voet. Behalve de ernst van de schending van de integriteit zijn ook andere omstandigheden van belang voor het bepalen van de sanctie. Maatwerk is altijd van toepassing.

Omstandigheden waarmee rekening kan worden gehouden zijn onder meer (zie verder het sanctieprotocol) het zelf melden van de schending, eerdere waarschuwing(en), het vervullen van een voorbeeldfunctie, de impact en intentie van het gedrag en de persoonlijke omstandigheden van de medewerker.

Bij de beoordeling van schendingen die betrekking hebben op misbruik van vertrouwelijke informatie speelt een aantal specifieke factoren een rol. Zie daarover de volgende paragraaf.

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 de politie of het Openbaar Ministerie 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 door Bureau Integriteit gemeld aan de Secretaris-Generaal van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.*

## Ontslag op staande voet

Zoals genoemd in hoofdstuk 3 geldt bij misbruik van vertrouwelijke informatie een strikte sanctioneringslijn. 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.

Uitgangspunt is dat als je vertrouwelijke informatie gebruikt voor privédoeleinden en/of bewust deelt met onbevoegde derden, er ontslag op staande voet volgt. Dit is ook het geval als je na een eerdere waarschuwing opnieuw gegevens raadpleegt voor andere redenen dan het werk.

Naast misbruik van informatie, als hiervoor bedoeld, is ontslag op staande voet in elk geval ook in de volgende gevallen het uitgangspunt:

- Als uit een feitenonderzoek naar een mogelijke integriteitsschending strafbare feiten blijken.  
Een ambtsmisdrijf (zie hieronder) is een bijzondere vorm daarvan, die voor UWV extra zwaar weegt.
- Als een medewerker van UWV zelf werkgevers- of uitkeringsfraude pleegt of daaraan medeplichtig is.  
Een dergelijke fraude is zozeer in strijd met hetgeen waar UWV voor staat, dat deze voor UWV onaanvaardbaar is.

### Ambtsmisdrijven

Van een ambtsmisdrijf is sprake als een misdrijf wordt gepleegd dat specifiek voor ambtenaren strafbaar is (artikel 355 t/m 379 Wetboek van Strafrecht), als een ambtenaar door het begaan van een strafbaar feit een bijzondere ambtsplicht schendt of als een ambtenaar bij het begaan van een strafbaar feit gebruik maakt 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. Vanwege deze aangifteplicht ben je als UWV'er ook verplicht een (vermoedelijk) ambtsmisdrijf als integriteitsschending te melden.

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 ook de aangifte (namens UWV) verzorgen.

**Uitgave**  
UWV Bureau Integriteit

**Postadres**  
Postbus 58285  
1040 HG Amsterdam

**Inlichtingen**  
088 - 89 86 245

**September 2025**

