

VERTROUWEN EN VERANTWOORDE- LIJKHEID

Gedragcode UWV



Woord vooraf

Het belang van een integere organisatie



Beste collega,

UWV heeft een belangrijke maatschappelijke taak. Jij draagt daar ook aan bij. Kenmerkend voor UWV medewerkers vinden wij dat ze betrokken zijn en trots om te mogen bijdragen aan het bieden van perspectief aan onze klanten. We beslissen over uitkeringen van klanten en stimuleren mensen om aan het werk te blijven of nieuw werk te vinden. Dat is een mooie taak met veel verantwoordelijkheden. Burgers hebben immers geen keuze bij het gebruikmaken van onze diensten. Vandaar dat er een groot beroep op jou wordt gedaan.

Ons handelen moet uit te leggen en te verantwoorden zijn. Daarbij hebben we ons niet alleen te houden aan beleid en de wet, maar is het ook belangrijk om op een integere wijze te handelen. Daarvoor hebben we met elkaar een aantal regels afgesproken, bijvoorbeeld dat je systemen alleen raadpleegt voor zakelijke doeleinden. Toch komt iedereen dilemma's tegen op het werk. Dilemma's horen ook bij een professionele organisatie. Je wilt je inzetten voor de klant en deze zo goed mogelijk van dienst zijn. Dit kan botsen met beleid

of je persoonlijke waarden. Wat doe je bijvoorbeeld als die aardige buurman je vraagt uit te zoeken waarom hij nog geen uitkering heeft ontvangen? Welke afwegingen maak je? De uitersten van wat wel en niet kan zijn vaak wel duidelijk. Maar wat jij integer vindt, hoeft een ander niet integer te vinden. Deze gedragscode geeft richting, maar niet per se antwoorden op alle vragen waar we in de praktijk tegenaan lopen. In ieder hoofdstuk vind je voorbeelden van dilemma's die je in je werk tegen kunt komen. We houden elkaar scherp door erover te praten. Waar ligt jouw grens? Hoe denkt je collega daarover? Door met elkaar de dialoog aan te gaan en dilemma's bespreekbaar te maken, ontwikkelen we een gezamenlijk moreel kompas. Op deze manier bewaken we samen de integriteit van onze organisatie.

UWV verwacht veel van jou, maar je mag ook veel terug verwachten. Dat houdt in dat we duidelijk maken wat er van je verwacht wordt, maar ook dat er voldoende ruimte is om lastige zaken of dilemma's te bespreken.

Het management vervult een sleutelrol om integer gedrag uit te dragen en beroepstrots te stimuleren.

De gedragscode uit 2011 is vernieuwd omdat er sindsdien veel is veranderd. We doen ons werk bijvoorbeeld vaker vanuit huis of als we onderweg zijn; vanaf verschillende computers, tablets of smartphones. Ook neemt het gebruik van social media toe. De gedragscode geldt voor ons allemaal, of je nu tijdelijk, vast, als externe, op oproepbasis of als stagiair aan UWV verbonden bent. Neem zelf je verantwoordelijkheid, gebruik je gezonde verstand en handel in de geest van deze gedragscode¹.

Daarnaast drukken we iedereen op het hart: mocht je in je omgeving onaanvaardbaar gedrag opmerken, kaart dat dan aan. Aarzel niet. Naleving van de gedragscode heeft positieve gevolgen voor onze organisatie, voor onze klanten en de maatschappij. Er zijn meerdere loketten beschikbaar wanneer je wilt sparren, advies wilt vragen of iets wilt melden. Maak daar vooral gebruik van.

Bedankt voor je bijdrage aan een integer UWV, de Raad van Bestuur.



José Lazeroms



Fred Paling

November 2017

¹ Voor bepaalde beroepsgroepen gelden er naast deze gedragscode beroepsspecifieke gedragscodes/-regels.

Inhoud

	Woord vooraf – Het belang van een integere organisatie	3
	1. Hoe gaan we om met elkaar?	6
	2. Hoe gaan we om met vertrouwelijke informatie?	9
	3. Hoe gaan we om met onze werkomgeving?	13
	4. Hoe gaan we om met (social) media?	15
	5. Hoe gaan we om met de scheiding werk & privé?	18
	6. Wie of wat kan jou helpen?	22
	7. Wat als je je niet aan de gedragscode houdt?	26
	Regelingen & Richtlijnen	27
	Trefwoordenlijst	28

1. Hoe gaan we om met elkaar?



'Pesten gebeurt niet als ik er bij ben, want dan grijp ik in.'

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

Respect voor elkaar

Gedraag je naar collega's en naar klanten zoals je zelf behandeld wilt worden. Discriminatie, (seksuele) intimidatie en machtsmisbruik worden beslist niet getolereerd binnen UWV. Ook agressie

en pesten passen niet in een veilige werkomgeving. Realiseer je dat jouw gedrag anders kan worden ervaren dan je bedoelt. Denk bijvoorbeeld aan praten over een collega als hij er niet bij is, niet reageren als een collega je wat vraagt, of altijd dezelfde 'onschuldige' grap maken. Wat voor de een misschien wel meevalt, kan voor de ander de druppel zijn. Pak je verantwoordelijkheid om in te grijpen als het toch voorkomt.

Veilige Publieke Taak

UWV heeft de norm Veilige Publieke Taak ondertekend. Dit betekent dat ten aanzien van agressie en geweld tegen iedereen die werkt bij UWV een zero-tolerancebeleid

wordt gevoerd. In het [agressieprotocol](#) staat hoe je om kunt gaan met agressief gedrag. Om agressie en geweld van klanten doeltreffend aan te pakken is het belangrijk dat je bekend bent met alle grensoverschrijdende voorvallen. Meld agressief gedrag van klanten altijd bij je leidinggevende en in het ARO-systeem ([Agressie Registratie Overheid](#)). Waar nodig wordt in het kader van Veilige Publieke Taak aangifte gedaan. Zo ben jij en zijn je collega's goed voorbereid op het volgende contact met de klant en kan een dossier worden opgebouwd voor eventuele sancties tegen de klant.

Diversiteit

Wij willen dat iedereen zich welkom voelt. UWV maakt werk van diversiteit, onder andere door de Charter Diversiteit te ondertekenen. Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid willen we als organisatie een afspiegeling vormen van de maatschappij. Bij UWV mag je jezelf zijn, ongeacht je seksuele voorkeur, gender, culturele/ethnische of religieuze achtergrond, leeftijd, opleidingsniveau of arbeidsbeperking. Wij vinden verschil belangrijk en vanzelfsprekend en gaan hier respectvol mee om.

Management verantwoordelijkheid

Van medewerkers en leidinggevenden wordt verwacht dat zij op een professionele wijze invulling geven aan hun functie en de omgang met elkaar. Van leidinggevenden wordt daarnaast nog iets extra's verwacht. Management vervult een sleutelrol in het creëren van een veilige open cultuur waarin medewerkers zich vrij voelen om zaken te bespreken. Naast het bieden van een veilige werkomgeving is de voorbeeldrol van de leidinggevende van belang.

>>

Goed om te weten dat:

- Het voor seksuele intimidatie bepalend is of de ontvanger het gedrag als vijandig, vernederend of intimiderend beschouwt. Er hoeft niet per se sprake te zijn van lichamelijk contact. Ook overdadig contact zoeken via de (mobiele) telefoon of een opmerking over kleding kan al seksuele intimidatie zijn.
- 655 meldingen in het ARO-systeem zijn geregistreerd in 2016. Dit heeft geleid tot 40 aangiftes, 66 pandverboden, 15 telefonische contactverboden en ook is aan 7 klanten een financiële maatregel opgelegd.
- Je beschermd wordt door de Wet Gelijke Behandeling als je gepest wordt op grond van je godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid of burgerlijke staat.

>> De woorden en het gedrag van het management ervaren medewerkers als richtinggevend. Ook wordt ervan uitgegaan dat de leidinggevende medewerkers stimuleert om eigen verantwoordelijkheid te nemen, vertrouwen geeft, zelf consequent handelt, waardering geeft voor geleverde prestaties en zorgt voor voldoende steun en zorg.

De rol van het management binnen UWW brengt ook een bijzondere verantwoordelijkheid ten aanzien van meldingen van mogelijke integriteitsschendingen met zich mee. In de [meldregeling](#) lees je hier meer over.

Persoonlijke relaties

Natuurlijk kan het gebeuren dat er een relatie op het werk opbloeit. Dat is heel mooi, maar het kan ook tot problemen leiden. Wanneer je een relatie krijgt met een collega, bespreek dat dan met je leidinggevende. Als een leidinggevende een verhouding krijgt met een ondergeschikte, dan is dit in principe een situatie die niet gecontinueerd kan worden. Dit is dus altijd onderwerp van gesprek, zodat gezamenlijk naar een oplossing kan worden gezocht.

Wat zou jij doen?

Wat voor soort dilemma's kun je tegenkomen?

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

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

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

Voor de grap doen we onze homoseksuele collega na.

Mijn collega vindt het grappig om te trakteren op 'neger'zoenen (ik niet).

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

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

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

Een werkgever wil graag kandidaten van Nederlandse afkomst.

2. Hoe gaan we om met vertrouwelijke informatie?



'Afspraken zijn er niet voor niets. Raadpleeg gegevens nooit voor privé doeleinden. Hoe groot de verleiding soms ook is.'

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

Wat verstaan we onder vertrouwelijke informatie?

Alle informatie waarmee wij werken is in principe vertrouwelijk. Je kunt denken aan informatie uit onze systemen die gerelateerd kan worden aan personen (zoals een BSN, adres, uitkeringsgegevens,

medische dossier). Maar ook aan bedrijfsgevoelige- en personeelsinformatie van zowel UWV als van derden en vertrouwelijke informatie van de overheid.

Geheimhoudingsplicht

Voor alle vertrouwelijke informatie geldt een strikte geheimhoudingsplicht, zoals onder andere in de [cao](#) is vastgelegd. Ook heeft iedereen een geheimhoudingsverklaring getekend. Je geheimhoudingsplicht geldt binnen én buiten UWV en blijft ook na beëindiging van je werkzaamheden voor UWV van kracht. Gebruik gegevens en informatie uit systemen alleen wanneer dit noodzakelijk is voor je werkzaamheden en voor de uitvoering van je wettelijke taak.

Bij schending van de geheimhoudingsplicht geldt een specifieke richtlijn. Zie hiervoor hoofdstuk 7.

Je wachtwoorden zijn strikt persoonlijk

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

Veilig Digitaal Communiceren

Gebruik beveiligde DigiD-kanalen, zoals 'Mijn berichten', 'Uw berichten' of Werkmap berichten om vertrouwelijke informatie te delen met de klant. Dit zijn veilige alternatieven voor open e-mailverkeer en zijn beschikbaar naast de reeds bestaande veilige kanalen zoals telefoon en brief. Stuur nooit vertrouwelijke informatie naar je eigen privé e-mail, dat van een collega of van een klant.

Ga er nooit van uit dat je e-mail uitsluitend door jezelf of de ontvanger wordt gelezen. Derden kunnen ook je mail inzien, vastleggen en doorsturen. Wees voorzichtig bij het openen van e-mail, linkjes hierin en bijlagen van onbekende afzenders. Ga ook zorgvuldig om met het openen van privé e-mail (zoals Gmail, Hotmail) op de werkplek. Je kunt zelfs een besmetting van UWV systemen veroorzaken door (links in) e-mails uit je privémail te openen op een UWV computer.

Gebruik eigen PC, laptop of tablet voor UWV-werkzaamheden

Met je leidinggevende kun je afspraken

maken over het gebruiken van een eigen device (bijvoorbeeld laptop) voor werkzaamheden. Om te zorgen dat dit op een veilige manier gebeurt zijn richtlijnen opgesteld. Zie hiervoor de [10 gouden regels](#) en de [IB&P intranet site](#). Zo maak je gebruik van de door UWV beschikbaar gestelde applicatie om op afstand te werken op het UWV netwerk. Zorg je zelf voor voldoende beveiliging op je device zoals een virusscanner en firewall. Gebruik een door ICT uitgegeven beveiligde USB-stick om vertrouwelijke documenten op te slaan.

Delen van gegevens

Verstrek, ook aan collega's, alleen informatie uit UWV-systemen als dit uitdrukkelijk tot je functie en taak behoort. Stel jezelf daarbij altijd de vraag of de gegevens die je verstrekt noodzakelijk zijn en wis overbodige informatie waar het kan. Wees scherp en alert als iemand gegevens opvraagt. Ga na of degene die het verzoek doet is wie hij/zij zegt en of deze persoon gerechtigd is om de gegevens in te zien. De '[Instructie Gegevensverstrekking aan Derden](#)' (IGAD) geeft hierover nadere informatie. Als informatie over een klant

opgevraagd wordt op basis van een wettelijk voorschrift, bijvoorbeeld door een deurwaarder, verwijs dan naar de afdeling [Gegevensdiensten](#). Zij zijn gespecialiseerd in het beoordelen van een dergelijke aanvraag.

Beveiliging en melden incidenten en datalekken

Beveiligingsincidenten, situaties die niet in orde lijken, mis zijn gegaan of die je niet vertrouwt, meld je altijd bij je leidinggevende. Dat kan een defect slot van een dossierkast zijn, een vermiste telefoon of dossier, maar ook een merkwaardig verzoek om informatie. Een bijzonder incident is het datalek. Er is sprake van een datalek wanneer er persoonsgegevens terecht komen bij onbevoegden, onbedoeld worden vernietigd, gewijzigd of verwerkt. Het gaat hierbij zowel om digitale gegevens als informatie op papier. Denk aan je USB-stick verliezen, per ongeluk een mailing sturen met adressen in



Goed om te weten dat:

- Het opzoeken van je eigen gegevens of dat van gezinsleden in UWW-systemen absoluut niet is toegestaan. Dit heeft meerdere redenen: de systemen mogen alleen voor werkgerelateerde doeleinden gebruikt worden, onze klanten hebben deze toegang ook niet en er is een grote kans dat je meer raadpleegt dan je van plan was. De enige uitzondering hierop is inzage in je digitale personeelsdossier.
- Jouw zakelijke internet-, e-mail- en telefoniegebruik gecontroleerd mag worden als dit in het belang is van een integriteitsonderzoek.
- Je via ICT beveiligde USB-sticks kunt aanvragen voor het opslaan van vertrouwelijke data (o.a. personeelsdossier, salarisstrook) en zeer vertrouwelijke data (o.a. medische-, strafrechtelijke gegevens).
- Je een pincode op een print voor de MFA-printer kunt gebruiken om vertrouwelijke informatie te beschermen, zodat een ander jouw opdrachten niet uit kan printen.
- Veel wachtwoorden nog steeds een logische volgorde hebben zoals Welkom01. Pincodes van mobiele telefoons zijn ook voorspelbaar: vaak 4 keer 0. Deze accounts zijn makkelijk te kraken.
- Zelfs het downloaden van een afbeelding in een phishingmail al schadelijk kan zijn.
- UWW een boete riskeert als een datalek niet door UWW wordt gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
- Het gebruik en de werking van de digitale werkomgeving, de internetfaciliteiten en de applicaties worden gelogd. Dit wordt gedaan omdat UWW een doelwit kan zijn voor digitale aanvallen als spionage, sabotage of zelfs terrorisme. De logbestanden worden gebruikt om afwijkingen in het internetverkeer waar te nemen, die mogelijk een veiligheidsrisico kunnen vormen.
- Een projectplan, verslag van een plan van aanpak al voorbeelden zijn van bedrijfsgevoelige informatie.
- Soms is het nodig, 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.
- Als leidinggevende kun je ook om tijdelijke openstelling van een e-mail-account van een medewerker vragen, bijvoorbeeld bij langdurige ziekte of vertrek van een medewerker. Dergelijke verzoeken verlopen via de [Servicedesk IV](#).

>> het CC-veld of verlies van data bij diefstal of verlies van ICT-middelen. Omdat een datalek grote gevolgen kan hebben (zoals identiteitsfraude, chantage of wantrouwen naar overheidsdiensten) meld je een datalek direct bij je leidinggevende en via meldplicht-datalekken@uwv.nl. Het meldpunt kijkt of een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens aan de orde is. Richtlijnen om datalekken te voorkomen vind je onder '[Beveiliging & Privacy](#)' op de Digitale Werkplek.

Phishing

Wees zelf alert op phishing. Dit zijn e-mails met een link waar je gegevens kunt invullen. Zo kan bijvoorbeeld om je wachtwoord worden gevraagd, wat criminelen vervolgens gebruiken om toegang te krijgen tot onze gegevens. Vermoed je een phishingmail of ben je bang dat je per ongeluk toegang hebt verleend? Meld dit dan meteen bij de [Servicedesk IV](#) of 14444. Het USOC (UWV Security Operations Center) bekijkt dan of de e-mail inderdaad phishing betreft.

Wees alert op het meeluister- en meekijkrisico

Een ander hoort en ziet meer dan je denkt. Wees bij het uitvoeren van je werkzaamheden bedacht op het meeluisterisico of meekijkrisico (denk aan de treinreis of lift).

Ook hierbij geldt dat er al snel sprake is van

datalekken, namelijk als je in het bijzijn van derden over vertrouwelijke informatie van klanten praat of dat iemand meeleest op je beeldscherm.



Wat zou jij doen?

Wat voor soort dilemma's kun je tegenkomen?

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

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

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

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

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

3. Hoe gaan we om met onze werkomgeving?



'Door goede richtlijnen voor het gebruik van bedrijfsmiddelen kan er veilig digitaal worden gecommuniceerd waardoor datalekken voorkomen kunnen worden.'

Bedrijfsmiddelen

Als dit voor je werkzaamheden nodig is krijg je ICT-middelen, toegang tot internet, een e-mailaccount en een telefoon ter beschikking. Gepast privégebruik van deze bedrijfsmiddelen is toegestaan. Misbruik, dat wil zeggen overmatig, storend of schadelijk privégebruik, niet. Van jou wordt eerlijk gebruik verwacht. Voorbeelden van niet eerlijk privégebruik van de zakelijke telefoon zijn veelvuldig privé bellen of voor privégebruik downloaden. Vraag jezelf af of je je gedrag kunt uitleggen. Realiseer je daarbij dat onze bedrijfsmiddelen uit gemeenschapsgeld worden gefinancierd.

Zo is het bijvoorbeeld niet de bedoeling om buitensporig privé gebruik te maken van je zakelijke telefoon. Je hebt de telefoon immers gekregen voor je werkzaamheden. Dit neemt niet weg dat je de zakelijke telefoon wel kunt gebruiken voor privégebruik. Ook krijg je mogelijk sleutels, pasjes, een locker en elektronische gegevensdragers (zoals laptop, telefoon, USB-stick) in bruikleen. Ga hier zorgvuldig mee om en lever ze in als je uit dienst treedt. Wijzig standaard wachtwoorden, neem middelen alleen mee naar huis als je zeker weet dat ze beveiligd zijn en maak geen gebruik van openbare wifinetwerken zoals in de trein of in restaurants.

Leen bedrijfsmiddelen niet uit aan anderen en meld verlies of diefstal direct aan je leidinggevende, aan de [Servicedesk IV](#) of 14444 en aan [Bureau Integriteit](#). Diefstal of vermissing in het weekend meld je zo snel mogelijk op de maandag.

Het bekijken, downloaden, versturen of doorsturen van alles wat pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend is, is niet toegestaan. Dit geldt ook voor het verspreiden van informatie over collega's met het doel om hen schade toe te brengen.

Clear office

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

SLIM werken

We werken steeds slimmer. SLIM-werken refereert aan een manier van werken die tijds- en plaats onafhankelijk is. Als je werkzaamheden het toelaten kun je met je leidinggevende afspraken maken om SLIM te werken. Met SLIM-werken is frequent en helder communiceren over het werk en je beschikbaarheid nog belangrijker, maar uiteindelijk worden dezelfde resultaten van je verwacht. Namelijk dat je werk van goede kwaliteit is en je voldoet aan de met je leidinggevende

of team gemaakte werkafspraken. Een verantwoorde omgang met (vertrouwelijke) informatie en bedrijfs-middelen is op andere werkplekken buiten UWV natuurlijk ook van groot belang. Daarbij hoort dat je alert bent en zaken signaleert. Ga onder andere na hoe je kunt voorkomen dat anderen toegang krijgen tot je e-mail en documenten en zorg voor voldoende beveiliging op een device. Gebruik de door UWV beschikbaar gestelde applicatie om op afstand te werken op het UWV netwerk.

Sla geen vertrouwelijke informatie op op eigen devices. Maak daarvoor gebruik van door ICT uitgegeven beveiligde USB-sticks.

Alcohol en drugs

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

Wat zou jij doen?

Wat voor soort dilemma's kun je tegenkomen?

Als ik ga afrekenen bij het benzinstation kan ik mijn laptop gerust in de auto laten.

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

Een collega zie ik met klantdossiers naar huis gaan in het kader van SLIM werken.

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

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

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

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



'UWV'ers werken in een glazen huis. Op internet lees ik ook weleens blogs waarin mensen negatieve meningen over UWV verkondigen. Lastig, want soms kan een onderwerp mij best wel raken.'

Social media bieden kansen als snel communicatiemiddel, waarbij de boodschap in een mum van tijd grootschalig wordt verspreid. Kansen om de kwaliteit van de dienstverlening 'op afstand' te verbeteren, de dialoog aan te gaan met klanten en met bijvoorbeeld vakcollega's. Als organisatie zijn we daarom actief op social media. Misschien gebruik je zelf ook een sociaal netwerk zoals Facebook, Twitter of LinkedIn. Jouw aanwezigheid op social media is eigenlijk nooit helemaal privé. Door koppeling van verschillende sociale netwerken

is de relatie met UWV namelijk snel gelegd. Bovendien heb je als afzender niet in de hand hoe snel informatie zich kan verspreiden buiten de organisatie.

Om jezelf en anderen te beschermen op internet, helpen de volgende 9 richtlijnen.

De 9 richtlijnen van social media

1. Bij het aanmaken van een social media-account gebruik je geen accountnaam die betrekking heeft op UWV. Natuurlijk kun je wel in je

profiel noemen dat je werkzaam bent bij UWV.

2. Gebruik geen logo van UWV voor je eigen profiel.
3. Alle accounts uit naam van UWV worden aangemaakt in overleg met de [social media hub](#).
4. Je bent zelf verantwoordelijk voor berichten die je publiceert op sociale netwerken. Let op wat je zegt: op social media is alles terug te vinden, ook nadat je iets hebt verwijderd.

-
5. Wees je bewust van je positie binnen UWV. Persoonlijke uitlatingen kunnen gezien worden als 'UWV-uitlatingen'. Houd daarom altijd rekening met eventuele reacties op je bericht en probeer je in te leven hoe een bericht overkomt.
 6. De geheimhoudingsplicht die je als medewerker van UWV hebt geldt ook voor internet. Het is niet toegestaan om gegevens van UWV, werkzoekenden, uitkeringsgerechtigden, werkgevers of gegevensafnemers te delen of openbaar te maken.
 7. Spreek respectvol over andere mensen, culturen en waarden.
 8. Laat je niet uit over bedrijfsinformatie van UWV voordat er officieel over gecommuniceerd is.
 9. Gebruik je gezonde verstand, wees eerlijk en correct. Realiseer je wat je aan wie openbaar maakt door te communiceren op internet.

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 het mediateam van Concerncommunicatie.

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





Wat zou jij doen?

Wat voor soort dilemma's kun je tegenkomen?

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

Mijn naam wordt genoemd in een tweet van een klant.

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

Op Facebook krijg ik een vriendschapsverzoek van een klant.

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

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

Goed om te weten dat:

- Er officiële UWV accounts zijn aangemaakt om op social media klanten te benaderen.
- UWV [Webcare](#) op internet reageert op vragen, klachten en problemen van klanten ten aanzien van onze dienstverlening.
- In geval van een haatmail, dreigtweet of andere uiting waarin jouw naam (negatief) wordt genoemd, je terecht kunt bij [Webcare](#) of [Bureau Integriteit](#). Stuur een e-mail met een screenshot of tekst van de bedreiging, dan adviseren zij je wat te doen.
- Je bij [Webcare](#) ook een opdracht kunt uitzetten om gedurende een bepaalde periode te monitoren wat er over UWV gezegd wordt binnen een bepaald thema of bepaalde doelgroep.
- Je een privé e-mailadres moet gebruiken voor het aanmaken van een social media-account.
- Contacten met een Ministerie en met politici altijd via SBK/Public Affairs verlopen.

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



'Medemenselijkheid, iets voor een ander doen die dat zelf niet (meer) kan, lijkt me alleen maar goed. Het verbetert onze professionaliteit. Zorg er wel voor dat je de verschillende belangen uit elkaar houdt.'

UWV'er ben je niet alleen tijdens kantoor-tijden. Als medewerker van UWV word je ook in je privéleven als een ambassadeur van UWV gezien. In het kader van jouw professionaliteit is het van belang dat je elke schijn van belangenverstrengeling probeert te voorkomen om je objectiviteit en onafhankelijkheid te waarborgen.

Privébelang

Neem geen dossiers in behandeling van klanten die je privé kent. Geef het dossier van bekenden aan een collega. Benader geen collega's om een snellere of andere

behandeling te bedingen. Iedere klant verdient namelijk een gelijke behandeling en is even belangrijk. Vanzelfsprekend kun je een familielid en/of bekende voorzien van algemeen toegankelijke informatie en verwijzen naar het juiste loket.

Doe geen zaken met bedrijven waar je zelf een belang in hebt of waar een familielid, bekende of kennis een belang in heeft.

Mocht je toch in een situatie belanden waarin geen sprake meer is van een strikt zakelijke relatie of waarbij je twijfelt, bespreek dit dan met je leidinggevende.

(Schijn van) belangenverstrengeling

De volgende vragen helpen je om te testen of je het juiste doet:

- Bestaat de kans dat ik een familielid, vriend of kennis in deze situatie bevoordeel door mijn actie?
- Spelen persoonlijke belangen in deze situatie een rol in mijn beslissingen? Of wek ik bij collega's of klanten deze indruk?

Bij een 'ja' op een van bovenstaande vragen, kan de situatie waarin je je bevindt (op termijn) de schijn van belangenverstrengeling wekken.

Eigen personeel

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

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

Je bent zelf verantwoordelijk voor het aanmelden van de uitkeringsaanvraag van je partner of kinderen bij 'Eigen personeel'. Zie ook '[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 UWW-formulier, of als gemachtigde mag optreden voor dit familielid. In dat geval maak je altijd duidelijk dat je zelf bij UWW 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 niet toegestaan onze systemen te raadplegen of collega's in te schakelen.
- Je voor vrijwilligerswerk in privétijd op het terrein van vrijetijdsbesteding of hobbybeoefening geen schriftelijke toestemming nodig hebt. Denk daarbij aan het zijn van jeugdtrainer bij de voetbalvereniging, lid zijn van de vrijwillige brandweer of zitting hebben in het schoolbestuur van je kind. Breng wel altijd je leidinggevende op de hoogte van je activiteiten.

Nevenwerkzaamheden

Voor het uitvoeren van nevenwerkzaamheden, zowel betaald als onbetaald, heb je vooraf schriftelijke toestemming van je leidinggevende nodig (art. 2.2 van de [cao UWW](#)). Samen met je leidinggevende bekijk je of de nevenfunctie te combineren is met je werk bij UWW. Zo mag de aard van de nevenfunctie niet onverenigbaar zijn met je functie bij UWW en niet strijdig zijn met de belangen van UWW. Ook de balans werk/privé is belangrijk. Neem zelf het initiatief, ook als je twijfelt of toestemming nodig is, om problemen achteraf te voorkomen. De toestemming voor nevenwerkzaamheden geldt zolang de omstandigheden waaronder de toestemming is gegeven niet wijzigen. Nevenwerkzaamheden is een jaarlijks terugkerend onderwerp in het beoordelingsgesprek.

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.

Relatiegeschenken

Pasklare regels voor het aannemen van giften zijn moeilijk te geven. Veel attenties

zoals een 'gewone' fles wijn of doos gebak hebben maar één doel: het bevestigen van een bestaande goede relatie. Die mag je aannemen. Andere geschenken in principe niet. Als je een geschenk aanneemt, kan namelijk de schijn gewekt worden dat je je laat beïnvloeden. Weeg voor jezelf ten minste de volgende drie factoren af:

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

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

Uitnodigingen voor evenementen en deelname aan congressen

Vraag jezelf bij uitnodigingen voor evenementen en congressen af of deelname nut

heeft in relatie tot je werk. Ook hierbij geldt dat een balans nodig is 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.

Wat zou jij doen?

Wat voor soort dilemma's kun je tegenkomen?

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

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

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

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

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

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

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

6. Wie of wat kan jou helpen?



'Blijf niet lopen met een dilemma! Maak het bespreekbaar en vraag om advies. Het versterkt jouw eigen professionaliteit en het draagt bij aan het ontwikkelen van een gezamenlijk moreel kompas en de integriteit van UWV.' Irene Vroomans – hoofd Bureau Integriteit

Morele dilemma's

We vinden integriteit binnen UWV zo belangrijk dat we sinds 2004 een onafhankelijk Bureau Integriteit hebben opgericht. Bureau Integriteit ondersteunt jou en de organisatie met onder andere adviezen, onderzoeken en bewustwordingsmomenten. Zo heeft het bespreken van morele dilemma's die je in je werk tegenkomt een nadrukkelijke plek in onze

Wat kan jou helpen?

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

Het is weinig motiverend om de kwade wolf in het gareel te houden door hem allemaal regels en verboden op te leggen. Veel beter is het om de goede wolf te stimuleren. De goede wolf krijgt soms te maken met een lastige situatie: een

dilemma. Benader zo'n situatie in positieve zin, vanuit de wil om het goede te doen. Zo voeden we de goede wolf en maken we hem sterker.

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



De zeven stappen zijn:

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

organisatie gekregen. Dit doen we onder andere in de Commissie Ethiek, waarin de voorzitter van de Raad van Bestuur, directeuren, districtsmanagers, hoofd Bureau Integriteit en een externe integriteitsdeskundige vertegenwoordigd zijn. Op de Digitale Werkplek worden regelmatig geanonimiseerde dilemma's geplaatst. Je herkent ze aan de titel 'Wat zou jij doen?'. We nodigen je uit om hierop te reageren en deze dilemma's te bespreken in je team.

Je eigen morele kompas

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



Meten integriteitklimaat

Ieder jaar wordt door Bureau Integriteit het integriteitklimaat gemeten door de vragenlijst 'bewust integer handelen'. Jouw deelname is belangrijk om een zo breed mogelijk beeld te krijgen van hoe integriteit wordt beleefd. Een externe Commissie, de Commissie van Integriteit Deskundigen, kijkt mee met de uitkomsten en geeft adviezen. Uiteindelijk dragen we zo met elkaar bij aan een nog integerder UWV.

Signaal bespreken

Wij hebben verschillende loketten ingericht die jou kunnen helpen op verschillende onderwerpen. Kijk op de volgende pagina's waar je terecht kunt.

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?

Bureau Integriteit kun je om advies vragen. Ook kun je een integriteits-schending melden.

Heb je te maken met ongewenste omgangsvormen?

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

Je kunt ongewenste omgangsvormen ook melden bij **Bureau Integriteit**.

Heb je behoefte aan ondersteuning op persoonlijk vlak?

Bij problemen in de privé- of werksituatie kun je terecht bij een externe **Bedrijfsmaatschappelijk werker** binnen jouw regio.

Benader een externe **Bedrijfsarts** bij (dreigende) gezondheidsklachten in relatie tot het uitvoeren van je werkzaamheden.

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

Heb je een zorg over je persoonlijke arbeidssituatie?

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

Als je relatie is verstoord met je leidinggevende of collega en je wilt dit graag oplossen, kun je gebruik maken van **mediation**.

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

Heb je een negatieve ervaring met een klant?

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

Als je relatie verstoord is met je klant en je hebt behoefte om de situatie op te lossen, kun je gebruik maken van **mediation**.

Heb je behoefte aan iemand die naar je luistert?

Het **Luisterend Oor** is een klankbord waar je je verhaal kwijt kunt en helpt je met het verwijzen naar het juiste loket.

7. Wat als je je niet aan de gedragscode houdt?



'Als klant van UWV heb ik een grote afhankelijkheid van UWV. Ik vertrouw erop dat er met mijn gegevens zorgvuldig wordt omgegaan.'

Onderzoek en advies

Na ontvangst van een melding wordt door Bureau Integriteit zorgvuldig bekeken of er voldoende aanknopingspunten zijn om een onderzoek te starten. Als dit zo is, start Bureau Integriteit een onderzoek volgens het onderzoeksprotocol. Bij een schending van de integriteit adviseert Bureau Integriteit over mogelijke disciplinaire maatregelen, conform het sanctieprotocol, aan het eindverantwoordelijk management. Deze disciplinaire maatregelen variëren van een waarschuwing tot ontslag op staande voet. Als er uit het onderzoek

strafbare feiten (zoals fraude) blijken dan wordt altijd aangifte gedaan.

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

Sanctioneren misbruik vertrouwelijke informatie

Bij de beoordeling van een schending die betrekking heeft op misbruik van vertrouwelijke informatie speelt een aantal factoren een rol, zoals het aantal raadplegingen,

de aard van de gegevens en het al dan niet delen van de gegevens met derden.

Hoofddij is dat als je vertrouwelijke informatie gebruikt voor privé doeleinden of deelt met (onbevoegde) derden (terwijl dit niet tot je werk behoort), er ontslag volgt. Dit is ook het geval als je na een eerdere waarschuwing opnieuw gegevens raadpleegt voor andere redenen dan het werk.

Regelingen & Richtlijnen

100% I-Bewust - Veilig werken met persoonsgegevens

Onderzoeksprotocol

Agressieprotocol

Protocol ongewenste omgangsvormen of grensoverschrijdend gedrag

Beveiliging & Privacy

Sanctieprotocol

Cao

SLIM werken

Eigen personeel

Social media

Instructie Gegevensverstrekking aan Derden

Veilig digitaal communiceren

Meldregeling

Trefwoordenlijst

Aangifte		Geheimhouding	8	Sanctieprotocol	25
° agressie	5	HRM/Arbo	24	Schending	25
° strafbare feiten	25	Internetgebruik	12	Servicedesk IV	11, 12
Agressief gedrag	6	Integriteitklimaat	23	SLIM werken	13
Alcohol	13	Intimidatie	5, 6	Social media	14, 15
ARO	5, 24	Kompas	21, 22	Telefoongebruik	12
Bedrijfsarts	23	Internetverkeer	10	USOC	11
Bedrijfsmaatschappelijk werk	23	Loketten	23, 24	Veilig Digitaal Communiceren	9
Bedrijfsmiddelen	12, 13	Luisterend oor	24	Veilige Publieke Taak	5
Belangenverstremgeling	17, 19	Management verantwoordelijkheid	6	Verlies bedrijfsmiddel	12
Bureau Integriteit	23, 25	Mediation	24	Vertrouwelijke informatie	
Clear office	13	Meldregeling	7	° omgaan met vertrouwelijke informatie	8 - 10
Collega's en klant (omgaan met)	5, 6, 7	Moreel dilemma	21, 22	° clear office en SLIM werken	13
Commissie Ethiek	21	Nevenwerkzaamheden	18, 19	° misbruik vertrouwelijke informatie	25
Commissie Integriteit Deskundigen	23	Onderzoek Bureau Integriteit	25	Vertrouwenspersoon	23
Computergebruik	12, 13	Ongewenste omgangsvormen	5, 23	Vrijwilligerswerk	18
Datalekken	9	Perscontact	15, 16	Wachtwoorden	8
Diefstal bedrijfsmiddel	11, 12	Persoonlijke relaties		Webcare	16
Discriminatie	12	° collega	7	Wolf	21
Diversiteit	6	° bekenden / familie	17 - 19		
Drugs	13	Pesten	5, 6		
E-mailverkeer	9	Phishing	11		
Eigen personeel	18, 23	Pornografisch	12		
Evenementen	19	Privégebruik bedrijfsmiddel	12		
Gebruik van eigen PC, laptop of tablet	9	Relatiegeschenken	19		
Gegevens verstrekken	9	Respect	5, 6		



PO110 02560 11-17 - November 2017

Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.