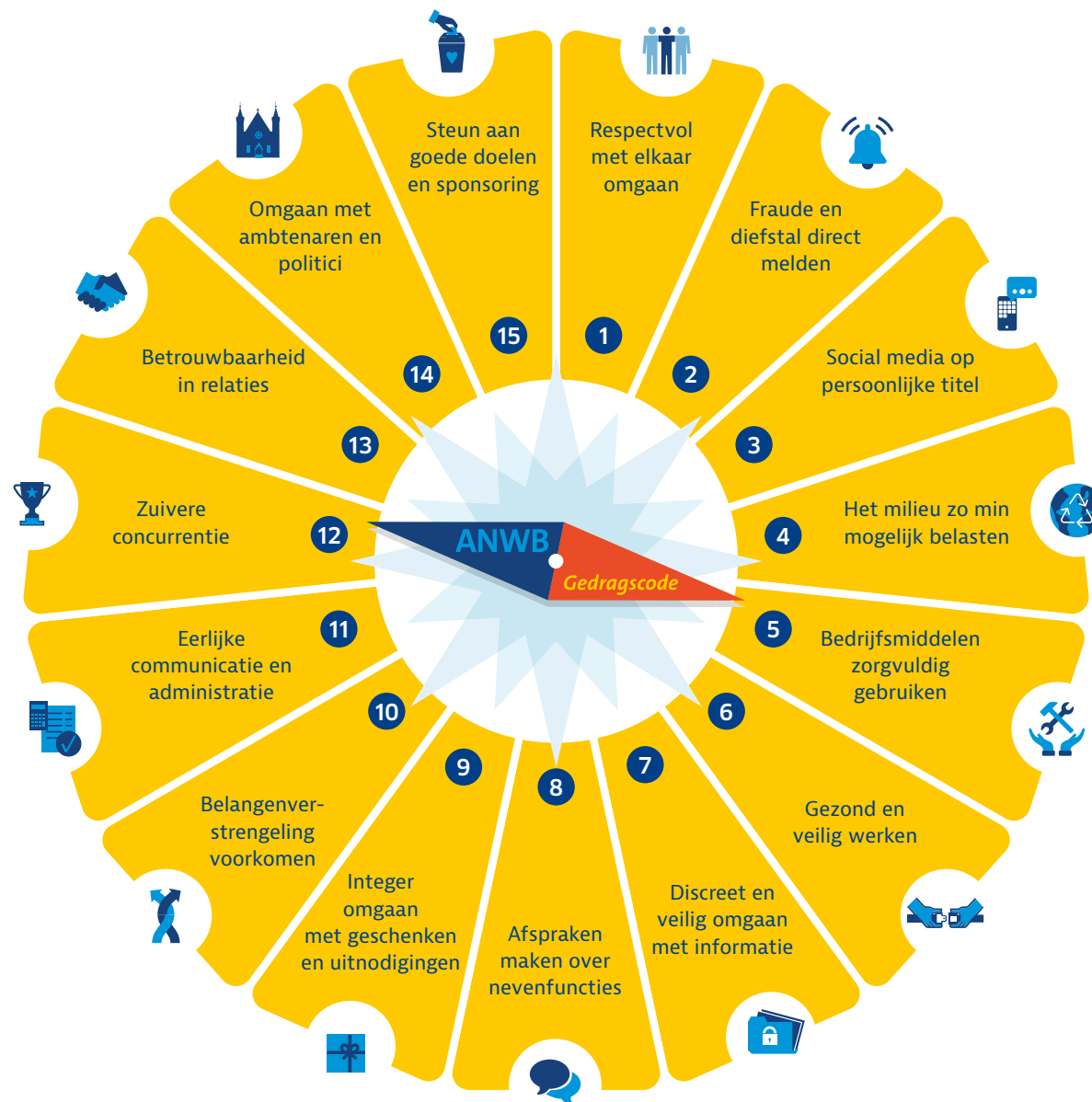


# ANWB Gedragcode



Scroll door het document,  
of klik op één van de onderwerpen

## Waarom een gedragscode?



Een open en veilige cultuur binnen de ANWB. Je kan jezelf zijn, je voelt je veilig, er is ruimte om je mening te geven. Zonder vooroordeel respecteren wij elkaar. Dat vind ik heel belangrijk. Toch kan er altijd iets gebeuren waarbij je je niet prettig voelt. Daarom is het goed dat we de ANWB Gedragscode hebben én dat je weet waar je terecht kunt als je iets wilt aankaarten.

In deze Gedragscode staat heel veel wat we allemaal vanzelfsprekend vinden, maar wat goed is om duidelijk over te zijn. Respectvol omgaan met elkaar, veilig en gezond werken, eerlijke concurrentie, het hebben van nevenfuncties en het aannemen van geschenken. Het zijn allemaal onderwerpen die in de Gedragscode een plek hebben. Ze gelden voor iedereen, waar je ook werkt binnen de ANWB en wat je functie ook is. Het gaat om gedrag tussen collega's, maar ook om onze reputatie naar leden en de samenleving. Natuurlijk biedt de Gedragscode niet voor elke situatie een passende oplossing. Gebruik bij twijfel je gezond verstand en handel in de geest van de code, zoals we dat noemen.

Naast deze Gedragscode is er de ANWB Meldregeling. Je vindt die op intranet onder 'Voor mij' en je leest daarin bij wie je je vraag of verhaal kwijt kunt. Want we vinden het belangrijk dat die ruimte er altijd is, als je wilt anoniem.

*Marga de Jager*  
CEO

## Wat houdt de gedragscode in?



Deze gedragscode beschrijft de regels waaraan je je op het werk moet houden, waar je ook werkt binnen de ANWB en wat je functie ook is. De regels gelden ook wanneer je als inhuurkracht of tijdelijke arbeidskracht bij de ANWB werkt. De code draait om het gedrag tegenover elkaar, leden, klanten, zakenpartners en de samenleving als geheel. Iedereen moet de regels kennen en ze naleven.

De ANWB Gedragscode biedt niet voor elke situatie een passende oplossing. Gebruik bij twijfel je gezond verstand en handel in de geest van de code. Uiteraard kun je een bijzondere situatie bespreken met je leidinggevende of in het werkoverleg ter sprake brengen.

Dat je als ANWB-medewerker bovendien altijd binnen de grenzen van Nederlandse wet- en regelgeving handelt, spreekt vanzelf.

### Waar kan ik terecht met vragen?

Als jij iets uit deze gedragscode niet begrijpt, vraag dan om uitleg aan je leidinggevende. Blijft er dan nog iets onduidelijk, dan kun je aankloppen bij de compliance manager. Deze medewerker is belast met de taak om de integriteit van de ANWB te versterken en de betrouwbare reputatie te bewaren.

1

## Respectvol met elkaar omgaan



De ANWB staat voor een gezond en veilig werkklimaat. We houden rekening met elkaar. Bij de ANWB gaan we open, eerlijk en respectvol met elkaar om. De ANWB accepteert geen ongewenst gedrag. Pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld zijn uitingen van ongewenst gedrag en worden binnen de ANWB nooit getolereerd.

Collega's die deze gedragsregels negeren, spreek je daarop aan. Heb je zelf last van kwetsend of ongewenst gedrag spreek de ander daar op aan of bespreek dit met je leidinggevende, HR Business Partner of een van de vertrouwenspersonen.

Meer weten 

Spreek collega's aan op kwetsend of respectloos gedrag



*Slachtoffers van ongewenst gedrag functioneren slechter, op het werk én thuis*

We behandelen elkaar met respect



2

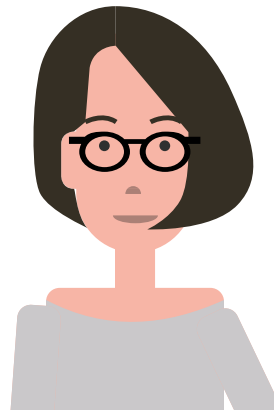
## Fraude en diefstal direct melden



De ANWB staat diefstal en fraude uiteraard niet toe. Fraude is de verzamelnaam voor allerlei vormen van misleiding of bedrog, met als doel jezelf of anderen op een oneerlijke manier te bevoordelen. Denk aan facturen vervalsen, diefstal, privé-uitgaven bij de ANWB declareren en (klanten)bestanden doorspelen aan anderen.

Er zijn ook minder opvallende vormen van fraude, zoals ten onrechte kosten declareren. Als je een bepaalde activiteit liever niet openlijk deelt met je collega's of leidinggevende, dan is dat een sterke aanwijzing dat je verkeerd zit.

Als je fraude of diefstal door anderen vermoedt, meld je dit direct aan je leidinggevende of de compliance manager.



Werkzaamheden heimelijk uitvoeren is een aanwijzing voor frauduleus gedrag

*Privégebruik van bedrijfsmiddelen komt voor bij 1 op de 5 werknemers*

We frauderen niet en accepteren dit ook niet van anderen



3

## Social media op persoonlijke titel



Uitsluitend de afdelingen Communicatie en Persdienst, HR (Recruitment) en het Webcare-team communiceren uit naam van de ANWB via social media. Anderen mogen dat alleen op persoonlijke titel doen. We verwachten van je dat je dit zorgvuldig en respectvol doet, zonder het imago van de ANWB te beschadigen. Je bent verantwoordelijk voor wat je publiceert. Niemand mag in verlegenheid worden gebracht door uitingen van een ANWB-medewerker.

In de spelregels social media vind je een beknopte beschrijving van gewenst en ongewenst gedrag op social media.

Contact met nieuwsmedia (de pers) is uitsluitend toegestaan na toestemming van de persdienst.

Spelregels social media [kijk](#)



Alleen medewerkers die daar expliciet toestemming voor hebben, communiceren uit naam van de ANWB op social media.

*Een boodschap op social media verspreidt zich razendsnel en kun je niet herroepen*

We communiceren respectvol en op persoonlijke titel via social media

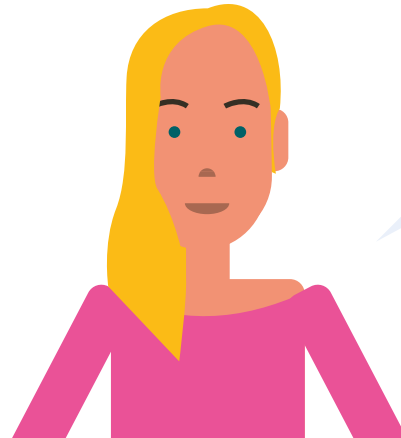


4

## Het milieu zo min mogelijk belasten



De ANWB voelt zich medeverantwoordelijk voor het behoud en de verbetering van de kwaliteit van het milieu. We streven ernaar om negatieve effecten van al onze activiteiten op het milieu tot een minimum beperken. Dit doen we bijvoorbeeld door te kiezen voor voertuigen met een zo laag mogelijke emissie en digitale informatiekanalen te gebruiken in plaats van papier.



Bij alles wat we doen, belasten we het milieu zo min mogelijk

*Een grote bron van onze CO<sub>2</sub>-uitstoot is papier. Communiceer bij voorkeur digitaal*

Kies voor een duurzame uitvoering van al je zakelijke activiteiten met zo min mogelijk afval en brandstofverbruik

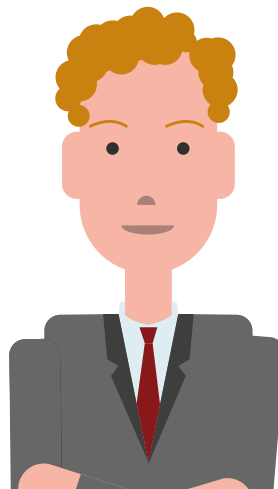
5

## Bedrijfs- middelen zorgvuldig gebruiken



Een auto, telefoon, bedrijfskleding, gereedschap of laptop van de ANWB mag je uitsluitend gebruiken voor je werk. Incidenteel privégebruik van een computer, telefoon of andere apparatuur mag wel, als het de voortgang van je werk voor de ANWB niet in de weg zit. Je gaat zorgvuldig om met bedrijfsmiddelen. In een auto van de ANWB houd je je uiteraard aan de verkeersregels.

Bedrijfsmiddelen zorgvuldig gebruiken [klik](#)



Een ANWB-auto, -telefoon,  
-bedrijfskleding of -laptop gebruik je  
alleen voor je werk

*15% van de werknemers gaat roekeloos  
om met bedrijfsmiddelen*

Bedrijfsmiddelen van de anwb heb je in bruikleen en  
zijn bedoeld voor zakelijk gebruik





6

## Gezond en veilig werken

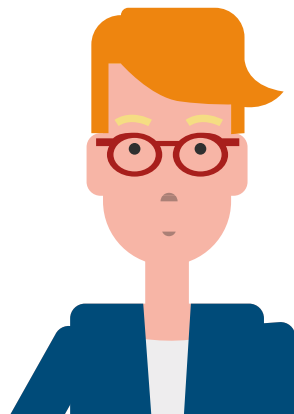


De ANWB zorgt voor een goede en veilige omgeving en inrichting van de werkplekken. Als medewerker volg je het beleid, de voorschriften en de regels die voor jouw werk gelden op het gebied van veiligheid en gezondheid en je verwacht dit ook van partijen waarmee je samenwerkt. Je doet er alles aan om je werk fit en alert te kunnen doen, dus je gebruikt zeker geen alcohol en drugs in werktijd.

Als er onveilige situaties ontstaan, doe je er alles aan om deze zo snel mogelijk op te heffen. Je mag je werkzaamheden staken zodra de veiligheid of gezondheid van jezelf of andere mensen in gevaar komt. En als je onveilig gedrag van collega's signaleert, maak je hen daar op gepaste wijze op attent.

In het verkeer gedraag je je veilig en volgens de (wettelijke) regels. De ANWB hecht er sterk aan dat je onderweg je aandacht volledig richt op je rijtaak en op de weg. Je laat je dus ook niet afleiden door je telefoon.

Gebruik smartphone 



Je mag werkzaamheden staken zodra je veiligheid of gezondheid in het geding is

*Maak collega's erop attent als ze onveilig werken*

Zorg voor een gezonde en veilige werkomgeving en gedraag je veilig in het verkeer

7

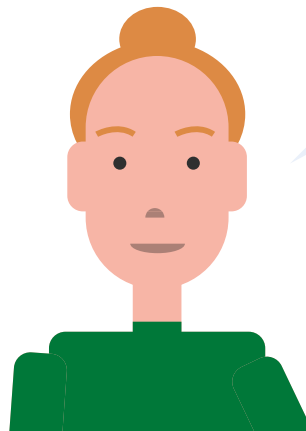
## Discreet en veilig omgaan met informatie



Je bent verplicht vertrouwelijke bedrijfsinformatie geheim te houden, ook na beëindiging van je dienstverband. Je gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens (conform de bepalingen van de AVG), met inloggegevens/wachtwoorden en verdachte e-mails of bijlagen.

Beveiligingsincidenten, IT-incidenten en datalekken meld je onmiddellijk via de knop 'Incident melden' op Intranet. Privacygevoelige gegevens gebruik je uitsluitend voor het doel waarvoor je ze hebt gekregen.

Discreet en veilig omgaan met informatie 



Hack, laptop kwijt of datalek?  
Meld het bij [datalekken@anwb.nl](mailto:datalekken@anwb.nl)

*Ook na eind dienstverband houd  
je vertrouwelijke informatie geheim*

Houd bedrijfsinformatie binnen de anwb



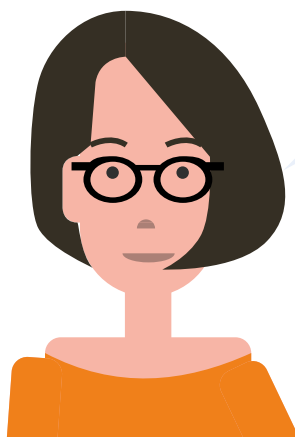
8

## Afspraken maken over nevenfuncties



De ANWB juicht het toe als je in de samenleving actief bent. Maar nevenfuncties mogen niet in strijd zijn (of schijnen) met de belangen van de ANWB. Voor vrijwilligerswerk is alleen toestemming van je leidinggevende nodig als je activiteiten kunnen botsen met de belangen van de ANWB.

Als je naast je werk voor de ANWB voor een eigen onderneming wilt werken, dan heb je daar toestemming voor nodig van je leidinggevende. Bij twijfel neem je contact op met de compliance manager. Om problemen te voorkomen leg je heldere afspraken hierover schriftelijk vast.



Een nevenfunctie of vrijwilligerswerk mag de ANWB niet schaden

*Twijfel over een nevenactiviteit?  
Overleg met je leidinggevende*

Maak heldere afspraken over nevenfuncties en nevenactiviteiten



9

## Integer omgaan met geschenken en uitnodigingen



Beslissingen beïnvloeden met geschenken en uitnodigingen is niet toegestaan. Neem ze alleen aan of geef ze alleen weg als ze geen schade of gevaar opleveren voor de reputatie van de ANWB en jezelf. Toestemming van je leidinggevende is verplicht als ze meer waard zijn dan € 75. Deze geschenken moeten worden geregistreerd in het systeem voor de personeelsadministratie.

Geschenken en uitnodigingen 



Neem bij twijfel geen  
uitnodigingen of geschenken aan

*7% van de werknemers regelt  
privékortingen bij leveranciers*

Voorkom dat beslissingen worden beïnvloed door  
relatiegeschenken of uitnodigingen

10

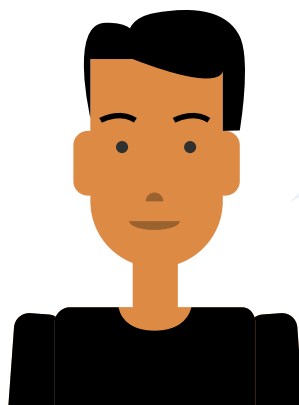
## Belangen- verstremgeling voorkomen



De dingen die je buiten je werk doet en je privérelaties kunnen van invloed zijn op je vermogen om objectief zakelijke beslissingen voor de ANWB te nemen. Jouw persoonlijke belangen en de belangen van de ANWB kunnen elkaar immers in de weg zitten. Zulke situaties kunnen jouw geloofwaardigheid én de reputatie van de ANWB aantasten.

Als jij zakelijke beslissingen neemt voor de ANWB of daar invloed op hebt, dan doe je dat objectief en transparant. En je laat daarbij alleen de belangen van de ANWB meewegen, géén persoonlijke belangen. Doe je dat wel, dan is er een belangenconflict.

Als jijzelf, een familielid, partner of vriend(in) mogelijk een belang heeft bij een zaak waarover jij bij de ANWB (mee)beslist, dan trek je je terug bij het nemen van het besluit. Vermijd ook elke schijn van belangenverstremgeling, omdat ook de schijn al schadelijk kan zijn.



Trek je terug als een bekende of familielid in het geding is bij een zaak waarover jij beslist

*Als persoonlijk en zakelijk belang door elkaar lopen, raak je in een belangenconflict*

We kunnen belangenafwegingen altijd helder verantwoorden



11

## Eerlijke communicatie en admini- stratie



Je rapportages, communicatie-uitingen, declaraties en facturen zijn volledig en 100% conform de realiteit.

Anderen moeten blindelings kunnen vertrouwen op wat je administreert en communiceert



*Van alle onkostendeclaraties in Nederlandse bedrijven is 4% niet correct*

We zorgen voor correcte informatie en een betrouwbare administratie



12

## Zuivere concurrentie

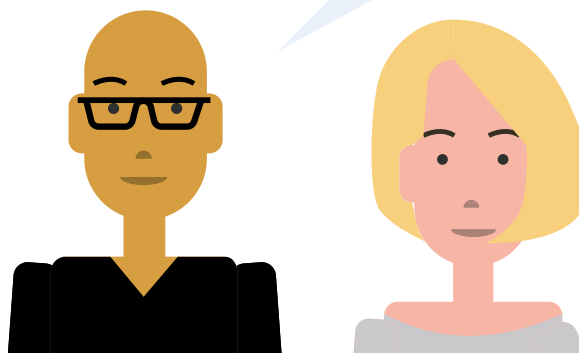


Opdrachten verwerf je op integere wijze, binnen de grenzen van de wettelijke regels op het gebied van concurrentie. Je voert deze op een correcte manier uit.

Maak geen afspraken met concurrenten over commerciële kwesties (over prijzen of klantenverdelingen) en stem het gedrag van de ANWB niet af op dat van concurrenten. Voor informatie over concurrenten raadpleeg je alleen de wettelijk toegestane bronnen. Ga ervan uit dat elk gesprek en elk contact met een concurrent in het openbaar mag komen.

Je maakt geen concurrentiebeperkende afspraken. En je deelt geen bedrijfsgevoelige informatie met concurrenten, tenzij dit met schriftelijke overeenkomsten zorgvuldig is afgebakend.

Elk contact met een concurrent moet het daglicht kunnen verdragen



*We delen geen concurrentiegevoelige informatie met derden*

We concurreren zuiver en integer



13

## Betrouwbaarheid in relaties



Je gaat integer om met externe relaties en komt afspraken na. Dat verlang je ook van hen. Maak heldere afspraken en bevestig ze schriftelijk.

Afspraken met externe relaties komen we na

*Maak heldere afspraken en leg ze vast*

We staan voor oprechte samenwerking met wederzijds voordeel en duidelijke afspraken





14

## Omgaan met ambtenaren en politici



Met name vanuit de maatschappelijke rol van de ANWB onderhouden diverse afdelingen contacten met overheidsinstanties en politieke organisaties, en dus met ambtenaren en politici.

Ambtenaren dienen het publieke belang en niet tegelijkertijd persoonlijke belangen. Als je ambtenaren een geschenk wil geven of hen wil uitnodigen, zorg dan dat je weet wat wel en wat niet is toegestaan. Momenteel geldt in Nederland voor ambtenaren een limiet van € 50.

Je vermijdt elke schijn van ongepaste beïnvloeding of corruptie en steunt daarom geen politici of personen met politieke ambities.

In contacten met ambtenaren en politici vermijden we ongepaste beïnvloeding



*Wees terughoudend met geschenken en zorg ervoor dat je de regels kent die voor ambtenaren gelden*

We vermijden elke schijn van ongepaste beïnvloeding



15

## Steun aan goede doelen en sponsoring



Ieder jaar besteedt de ANWB een deel van het bedrijfsresultaat aan goede doelen en maatschappelijke projecten (het zogenoemde Maatschappelijk Rendement). Het grootste deel gaat naar de maatschappelijke projecten van de ANWB zelf, zoals ANWB Streetwise, ANWB AutoMaatje, het ANWB Kinderfietsenplan en de ANWB Fietsverlichtingsactie. Een kleiner deel gaat via het ANWB Fonds naar projecten binnen de werkvelden van de ANWB, die in principe de hele samenleving ten goede komen.

Wil je met geld van de ANWB een project of organisatie ondersteunen, neem dan contact op met het ANWB Fonds. Onze steun aan goede doelen en onze sponsoring mogen nooit worden misbruikt voor persoonlijk voordeel.

Persoonlijk voordeel bij steun aan goede doelen en sponsoring is niet toegestaan



*Uit naam van de ANWB een project of organisatie ondersteunen? Neem contact op met het ANWB Fonds*

We gaan zorgvuldig om met sponsoring en goede doelen



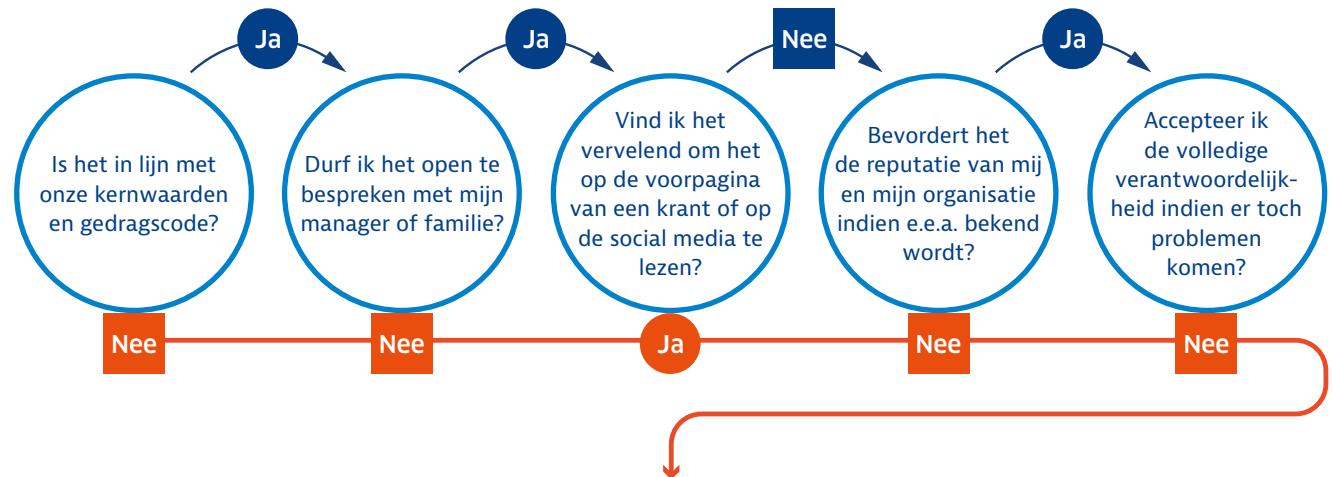
?

## Wat als er iets mis is of lijkt?



Als je op het werk een overtreding van de gedragscode constateert of vermoedt, is het belangrijk om dit intern aan de orde te stellen. Als je erover zwijgt, kan de situatie verergeren. Bespreek het op gepaste wijze met de betrokkene(n). Als je dat moeilijk vindt, praat dan met je leidinggevende, een vertrouwenspersoon of de compliance manager, of maak de kwestie bespreekbaar in het werkoverleg.

**Quick scan** Als jij ergens over twijfelt, stel jezelf dan de volgende vragen:



**Bespreek de situatie met je leidinggevende,  
of Compliance Manager**

**Rik Vaessen**  
[compliance@anwb.nl](mailto:compliance@anwb.nl)



## Wat als er iets mis is of lijkt?



### Melden soms verplicht

Als je feiten of vermoedens hebt over zaken waarvoor gevangenisstraffen kunnen worden opgelegd (bijvoorbeeld fraude, diefstal, omkoping, verboden afspraken met concurrenten) of situaties die de gezondheid kunnen bedreigen, ben je verplicht dit te melden bij een vertrouwenspersoon of de compliance manager.

### Melden kan vertrouwelijk

In het uiterste geval kun je iets vertrouwelijk per brief of mail melden aan compliance manager Rik Vaessen op het hoofdkantoor: postzone A2C, postbus 93200, 2509 BA Den Haag, [compliance@anwb.nl](mailto:compliance@anwb.nl).

### Nooit nadeel van melding

De ANWB zorgt ervoor dat je nooit enig nadeel ondervindt van een melding van zaken die niet in de haak zijn of lijken.



## Meer informatie

Als je je ergens zorgen over maakt kun je terecht bij je leidinggevende. In de Regeling Vertrouwenspersoon, het Individueel Klachtenreglement en de Klokkenuidersregeling lees je meer over de andere mogelijkheden om je zorgen aan de orde te stellen. Ze zijn te vinden op intranet. Daar vind je ook het Internet- en e-mailprotocol, waarin onder andere gewenst en ongewenst gedrag op social media beschreven staat.

Regeling Vertrouwenspersonen [klik](#)

Individueel Klachtenreglement [klik](#)

Klokkenuidersregeling [klik](#)





## Meer informatie



### Aanvullende rol leidinggevenden

Leidinggevenden stimuleren hun medewerkers om integer te handelen en geven zelf het goede voorbeeld. Zij creëren een werkklimaat waarin medewerkers zich vrij voelen om zorgen en twijfels te uiten, zonder angst voor negatieve gevolgen. Leidinggevenden brengen de gedragscode onder de aandacht, geven een toelichting en maken hem concreet voor de eigen afdeling. Ook zien ze erop toe dat de gedragscode wordt nageleefd.

### Disciplinaire maatregelen

Overtredingen van de ANWB Gedragscode of het niet volledig meewerken aan onderzoeken naar de naleving ervan kunnen tot sancties leiden.

### Disciplinaire maatregelen

### Melding door externe relaties

De ANWB verwacht van zakenrelaties, leveranciers, inhuurkrachten, adviseurs en andere dienstverleners dat zij onmiddellijk (en vertrouwelijk) melding maken van gedragingen en/of situaties waarbij de ANWB betrokken is en die naar hun mening strijdig kunnen zijn met deze gedragscode of met wet- en regelgeving. Zo'n melding is mogelijk via elke leidinggevende en/of een van de vertrouwenspersonen, de compliance manager of via [ExternMeldpuntANWB@anwb.nl](mailto:ExternMeldpuntANWB@anwb.nl).



## Meer informatie



### Tenslotte

In deze gedragscode wordt de uitdrukking 'ANWB' gebruikt voor de groep van organisaties en ondernemingen van ANWB BV. Wet- en regelgevingen die strikter zijn dan onze gedragscode of handleidingen gaan vóór. Hetzelfde geldt voor striktere interne regels van dochtervennootschappen, joint ventures en werkmaatschappijen.

Deze gedragscode is tot stand gekomen met instemming van de medezeggenschap en gaat in op 1 juni 2019 en vervangt eerdere gedragscodes. Wijzigingen kunnen met instemming van de directie en medezeggenschap worden aangebracht en worden dan aan medewerkers meegedeeld.