

ANWB Gedragcode



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

Waarom een gedragscode?



Organisaties worden voor een groot deel beoordeeld op het gedrag van de mensen die er werken. Dat is een bekend gegeven. Nu heeft de manier waarop ANWB'ers gewend zijn te werken ons in de loop van de geschiedenis een ijzersterk imago bezorgd. We hebben een prima reputatie en een groot vertrouwen bij leden, leveranciers, opdrachtgevers, partners en medewerkers. Dat wij ook vandaag de dag ons werk nog steeds goed doen en onze maatschappelijk rol serieus nemen, zien wij terug in de prima waarderingscijfers die Nederlanders de ANWB geven.

Het behoud van die goede naam is voor de ANWB natuurlijk van het grootste belang. Maar het is niet vanzelfsprekend. Het vraagt om professioneel en integer handelen en om verantwoord en transparant zakendoen. En intern is het belangrijk dat medewerkers zich kunnen spiegelen aan het goede voorbeeld van het management.

Om ons sterke merk in stand te houden, moeten wij in al onze contacten met collega's, leden/klanten en externe partijen inhoud geven aan de vier kernwaarden van ANWB: deskundig, hulpvaardig, betrokken en betrouwbaar. Op die manier voldoen we met ons gedrag aan de hoge verwachtingen die Nederlanders van de ANWB hebben.

Met deze nieuwe, opgefriste gedragscode willen wij ertoe bijdragen dat we ons allemaal voortdurend bewust zijn van het belang hiervan. Hij geeft op hoofdlijnen aan wat het juiste gedrag is en ook waar we ons beslist niet mee bezig moeten houden. De code biedt niet voor elke situatie een pasklaar antwoord, maar met respect, fatsoen en gezond verstand komen we al een heel eind. En zulk gedrag is biedt bovendien de beste garantie voor plezier in het werk!

Frits van Bruggen
hoofddirecteur

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



Bij de ANWB gaan we open, eerlijk en respectvol met elkaar om. Iedereen is gelijkwaardig, ongeacht nationaliteit, cultuur, geloof, sekse, leeftijd en gezondheid. Collega's die deze gedragsregels negeren, spreek je daarop aan. Heb je zelf last van kwetsend of respectloos gedrag, bespreek dit dan met je leidinggevende of een van de vertrouwenspersonen.

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 verzamelaar 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 Merk & Leden (Communicatie en Persdienst) en 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.

Op intranet vind je het Internet- en e-mailprotocol, waarin gewenst en ongewenst gedrag op social media nader wordt omschreven.

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

Spelregels social media 

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



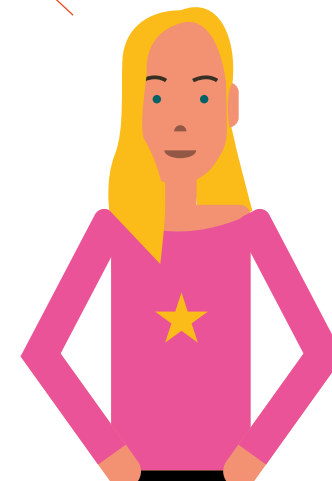
4

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 informatiekkanalen te gebruiken in plaats van papier.

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



Een grote bron van onze CO₂-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

Bedrijfsmiddelen 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.

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.

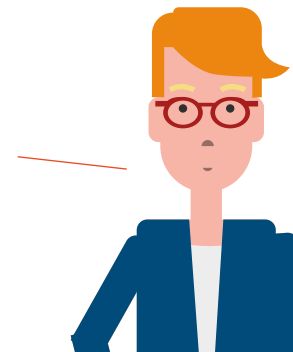
Als er onveilige situaties ontstaan, doe je er alles aan om deze zo snel mogelijk op te heffen. Je mag je werkzaamheden staken zodra de veiligheid of gezondheid van jezelf of andere mensen in gevaar komt.

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  klik

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

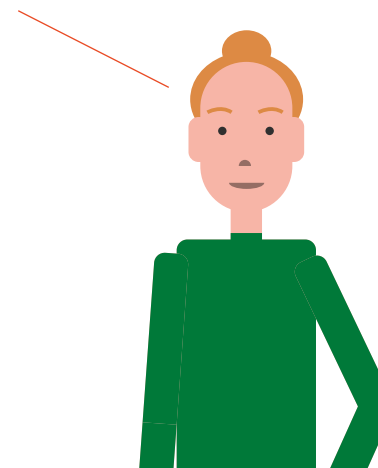
Discreet en veilig omgaan met informatie



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, een hack, verlies van een laptop of een andere digitale informatiedrager en een datalek van persoonsgegevens meld je onmiddellijk bij datalekken@anwb.nl. Privacygevoelige gegevens gebruik je uitsluitend voor het doel waarvoor je ze hebt gekregen.

Hack, laptop kwijt of datalek?
Meld het bij 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 leiding-
gevende*

Maak heldere afspraken over nevenfuncties en nevenactiviteiten



9

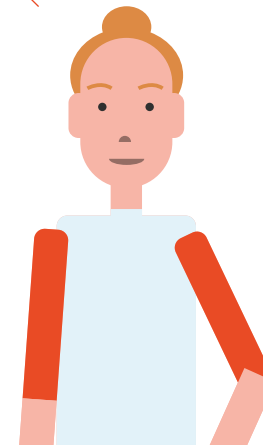
Integer omgaan met geschenken en uitnodigingen



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 jouzelf. 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  klik

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 administratie



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 onkostende-
claraties in Nederlandse
bedrijven is 4% niet
correct*

We zorgen voor correcte informatie en een betrouwbare administratie



12

Zuivere concurrentie

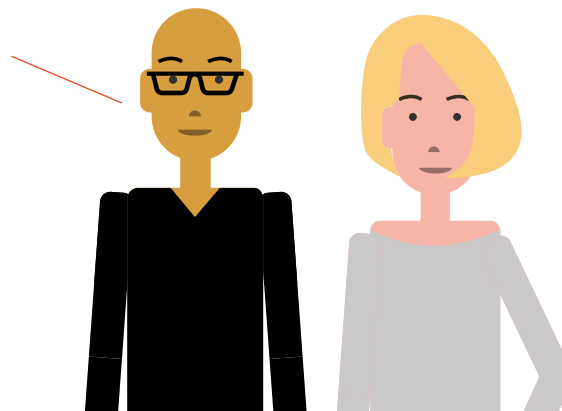


Opdrachten verwerf je op integere wijze, binnen de grenzen van de wettelijke regels op het gebied van concurrentie. Je voert deze op een correcte manier uit.

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

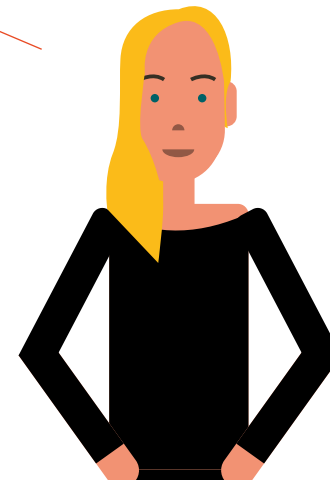
13

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:



Rik Vaessen
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.

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 Klokkenluidersregeling 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



Individueel Klachtenreglement



Klokkenluidersregeling





**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  **klik**

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.