

## **Gedragcode ANWB**

### 1. Wie zijn we, wat doen we?

Een korte beschrijving van onze ANWB

### 2. De ANWB Visie

Onze ambities, waarden en principes

### 3. Waarom algemene gedragsregels?

Achtergrond van de algemene gedragsregels

### 4. Algemene gedragsregels ANWB

ANWB: vereniging en bedrijf

Relatie met onze leden

Interne relaties

Zakelijke relaties

Relatie met onze samenleving

Slotopmerkingen

## **1. WIE ZIJN WE EN WAT DOEN WE?**

### De ANWB als belangenbehartiger

De ANWB is in 1883 opgericht als vereniging van wielrijders (Nederlandse Vélocipèdisten Bond) met als doel het toerfietsen in Nederland te bevorderen. De jonge vereniging bepleitte de aanleg van paden, de plaatsing van wegwijzers en een betere rechtsbescherming van fietsers. De club streed tegen agressie in het verkeer en tolheffing en stimuleerde de uitwisseling van informatie tussen lokale fietsclubs over de toestand van de wegen. Daarnaast stelde de vereniging kaarten en gidsen samen en bood zij verzekeringen aan tegen de financiële gevolgen van fietsongevallen. De activiteiten illustreren dat de ANWB zijn veelzijdige belangenbehartiging voor mobiele Nederlanders van oudsher heeft ingevuld met een unieke mix van beïnvloedende en dienstverlenende activiteiten.

### Doelstelling

De statutaire doelstelling van de vereniging roept de ANWB op de belangen van de leden te behartigen op het gebied van recreatie en toerisme, verkeer en vervoer en zich daarbij – waar nodig – in te spannen voor het behoud en de verbetering van de kwaliteit van het milieu en van landschappelijke en cultuurhistorische waarden. Zowel de maatschappelijke als de dienstverlenende activiteiten van de ANWB vloeien hier rechtstreeks uit voort. Ze vormen de basis voor de wijze waarop de ANWB zich bij overheden, bedrijven en brancheorganisaties inzet voor de belangen van leden en voor een aantrekkelijk en breed assortiment producten en diensten, met name in de sfeer van hulpverlening, reizen, verzekeringen en informatie.

### ANWB als vereniging

De aanvankelijk vrij elitaire wielrijdersvereniging is (sinds 1935 onder de naam Koninklijke Nederlandse Toeristenbond ANWB) uitgegroeid tot een veelzijdige vereniging voor vakantie, vrije tijd en mobiliteit met een kleine 4 miljoen leden, een bedrijf met een jaaromzet van zo'n 1 miljard euro en ongeveer 3.800 medewerkers (3.400 FTE's). De groei is vooral terug te voeren op het enthousiasme waarmee de club steeds nieuwe doelgroepen verwelkomde en voor hen aantrekkelijke producten, diensten en activiteiten wist te ontwikkelen. Kort nadat de eerste auto's in Nederland waren verschenen (rond 1900), stelde de ANWB zich ook open voor gemotoriseerde weggebruikers. En in de eerste decennia van de 20e eeuw verbreedde de vereniging haar achterban van uitsluitend wielrijders naar recreanten en toeristen in de breedste zin.

### Groei ANWB

De snelle groei van de ANWB na de oorlog (van 250.000 in 1953 naar 2,5 miljoen leden in 1981) heeft te maken met de toename van de welvaart en de vrije tijd en met de daarmee samenhangende opmars van

de auto en het massatoerisme. De ANWB heeft er met de Wegenwacht, de Alarmcentrale en de talloze andere producten en diensten steeds succesvol op ingespeeld.

ANWB als gids en wegwijzer

Door de bijzondere combinatie van rollen en activiteiten wil de ANWB bereiken dat de leden haar ervaren als gids en wegwijzer: een organisatie die informeert, inspireert en hulp biedt; een club die mensen helpt hun eigen weg te gaan.

## 2. DE ANWB VISIE

De ANWB wil meer zijn dan een bundeling van verschillende activiteiten en rechtspersonen. De kern van de ANWB wordt gevormd door onze gemeenschappelijke waarden en principes, die richting geven aan alles wat wij doen:

Wij zijn:

- Betrouwbaar

We zijn betrouwbaar, onafhankelijk en solide, gedreven door het belang van onze leden.

- Hulpvaardig

We luisteren en zijn begripvol en zetten ons dag en nacht in om onze leden te helpen.

- Deskundig

We zijn deskundig en professioneel en helpen onze leden op een manier zoals wij zelf ook graag geholpen worden.

- Duidelijk

We spreken duidelijke heldere taal en handelen daar ook naar.

Door samen te werken en te handelen naar deze waarden en principes creëren en behouden wij een maatschappelijk relevante organisatie met een meerwaarde voor onze vereniging, onze leden en onszelf.

## 3. WAAROM ALGEMENE GEDRAGSREGELS?

### Naleving van de wet

De ANWB, inclusief de dochterondernemingen, en alle individuele medewerkers zijn uiteraard verplicht de wetten en regels na te leven van de landen waarin zij actief zijn.

Bescherming reputatie en imago

De ANWB heeft algemene gedragsregels ontwikkeld om zijn reputatie en imago van betrouwbare, deskundige en hulpvaardige partner, die handelt in overeenstemming met haar waarden en principes, te beschermen. De algemene gedragsregels vormen samen met de wet- en regelgeving de leidraad voor onze handelingen en beslissingen; ze geven uitdrukking aan de instelling en de houding die van ons wordt verwacht.

### Toepassing beginselen

De algemene gedragsregels zijn voor alle medewerkers van de ANWB en haar dochterondernemingen. Het is belangrijk dat alle ANWB-medewerkers zich aan deze gedragsregels houden. De goede reputatie/imago en hoge kwaliteit van onze producten en diensten die wij nastreven, bereiken we door te handelen in overeenstemming met onze gedragsregels. De gedragsregels zijn algemeen van aard en vormen slechts een basis. Striktere of meer specifieke regels die gelden voor bepaalde activiteiten of in landen waarin de ANWB actief is, dienen uiteraard ook nageleefd te worden.

Relatie met belanghebbenden

Als maatschappelijke organisatie is ons eerste doel de belangen van de leden te behartigen. De ANWB helpt mensen hun eigen weg te gaan. Het willen helpen van mensen, heeft de ANWB gebracht op het terrein van de bewegingsvrijheid, de mobiliteit. Die mobiliteit is inherent aan mensen. Het is een van onze basisfuncties. Hierin kunnen we alleen slagen als we tegemoet komen aan de belangen van iedereen die bij onze organisatie betrokken is. Daarvan plukt iedereen die betrokken is bij het succes van onze organisatie dan ook de vruchten: medewerkers, zakelijke relaties, leveranciers en de samenleving waarvan we deel uitmaken.

### Onze beloften waarmaken

Voortdurend zullen we ons rekenschap moeten geven van onze belofte. Wij zijn de ideale gids voor mensen onderweg, wij behartigen hun belangen en bieden hen hoogwaardige, aantrekkelijke en innovatieve producten en diensten voor onderweg. Wij helpen mensen hun eigen weg te gaan. We worden beoordeeld op wat we beloven. De goede naam die wij in decennia hebben opgebouwd kunnen wij in één dag verliezen. Daarom wordt van ons allemaal de hoogste mate van integriteit verwacht.

#### Vragen en interne dialoog

Iedereen binnen onze organisatie die twijfelt over hoe de algemene gedragsregels in een bepaald geval toegepast moeten worden, moet een collega kunnen raadplegen. De eerste stap kan ook zijn die vragen te bespreken met de direct leidinggevende. Daarnaast kan ook contact worden opgenomen met de compliance officer, dat is de persoon die wordt aangesteld voor de naleving van in- en externe regels (zoals wetten), of de betreffende HRM-manager. Deze medewerkers zijn bevoegd om in individuele gevallen advies en ondersteuning te geven.

## **4. ALGEMENE GEDRAGSREGELS ANWB**

### **ANWB: vereniging en bedrijf**

#### Onze positie

Wij behartigen de belangen van onze leden en bieden hen hoogwaardige, aantrekkelijke en passende producten en diensten voor onderweg. Wij richten ons daarbij als maatschappelijke organisatie op onze werkerterreinen met name op de taken die de overheid en het bedrijfsleven, soms recent, soms lang geleden (hebben) laten liggen. We noemen dat ook wel leemtes. Wij helpen mensen hun eigen weg te gaan.

#### Goed ondernemingsbestuur

Wij onderschrijven bestaande inzichten over goed ondernemingsbestuur en wij passen die toe. Dit houdt in dat wij streven naar een effectieve en heldere managementstructuur, met een juiste verdeling tussen uitvoerende en toezichthoudende verantwoordelijkheden en daarbij houden wij rekening met de maatschappelijke positie die de ANWB bekleedt en nastreeft. Bij het nemen van beslissingen kan sprake zijn van tegenstrijdige belangen. Wij wegen deze op een inzichtelijke wijze af. De verhouding tussen de vereniging en de onderneming ANWB wordt gekenmerkt door openheid en een voortdurende dialoog, waarbij de vereniging op een passende wijze wordt geïnformeerd over zaken die spelen bij de onderneming ANWB.

#### Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Wij willen op maatschappelijk verantwoorde wijze ondernemen en hebben in die lijn onze organisatie ingericht. Elk jaar stellen wij een duurzaamheidsverslag op waarin wij vertellen wat de ANWB doet op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen, een manier van werken die zowel zakelijk als sociaal en milieuvriendelijk is. Daarbij worden drie dimensies gehanteerd: onze leden, onze medewerkers en onze wereld.

### **Relatie met onze samenleving**

#### Onze samenleving

De ANWB maakt deel uit van de samenleving waarin wij actief zijn. Onze organisatie functioneert dankzij de economische, juridische en sociale infrastructuur van onze samenleving. Wij maken gebruik van deze infrastructuur en dragen er tegelijkertijd aan bij.

Sinds onze oprichting in 1883 functioneren wij als een maatschappelijke organisatie, die een vooraanstaande positie inneemt in de samenleving, die belangen behartigt voor de leden en daarbovenop producten en diensten verstrekt. Tegelijkertijd erkennen wij dat onze speciale positie in de samenleving ook verantwoordelijkheden, verplichtingen en beperkingen met zich meebrengt. In onze relatie met de samenleving realiseren wij ons dat wij een voorbeeldfunctie vervullen en voelen wij ons mede verantwoordelijk om daar waar mogelijk een bijdrage te leveren aan de duurzaamheid ervan. De ANWB moedigt haar medewerkers aan een actieve bijdrage te leveren aan hun samenleving, en het algemeen belang, op voorwaarde dat die activiteiten niet ten koste gaan van de ANWB.

#### Eerbiediging van mensenrechten

Wij zijn van mening dat eerbiediging van de Rechten van de Mens, zoals beschreven in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens van 1948, een voorwaarde is voor een duurzame samenleving. Wij passen de relevante mensenrechten toe in onze verhouding met onze medewerkers en wij erkennen onze verantwoordelijkheid om de toepassing van de mensenrechten te bevorderen in alle gevallen waarin wij, als maatschappelijke onderneming, daaraan een zinvolle bijdrage kunnen leveren.

#### Overheid en toezichthouders

Onze relaties met vertegenwoordigers van de overheden in de landen waar wij actief zijn, waaronder begrepen de externe toezichthouders, zijn gebaseerd op respect, professionaliteit en vertrouwen. Omkoping in welke vorm dan ook is onacceptabel.

#### Eerlijke mededinging

Wij streven ernaar dat onze leden onze producten en diensten voor onderweg als eerste kiezen, door een betrouwbare, professionele partner te zijn die hoge kwaliteit biedt. Door de juiste producten en diensten aan te bieden en te handelen in overeenstemming met onze waarden, creëren we een goede uitgangspositie. Wij laten ons niet in met oneerlijke praktijken in relatie tot onze concurrenten of onze markten.

#### Aandacht voor duurzaamheid

De ANWB spant zich in voor recreatie, toerisme, verkeer en vervoer. Mensen bewegen en verblijven graag in een gezonde en schone omgeving. Daarom gaan wij zorgvuldig om met onze omgeving. De ANWB wil een bijdrage leveren aan een duurzame samenleving en kent een duurzaamheidsbeleid dat gericht is op maatregelen binnen en buiten de organisatie.

#### **Relatie met onze leden**

##### Innovatieve producten en diensten voor onze leden

Onze leden zijn het uitgangspunt van ons denken en handelen. Wij streven naar betere en onderscheidende producten en diensten die tegemoet komen aan de wensen van onze leden als ze onderweg zijn. De ANWB streeft er daarbij naar de leemtes op te vullen die ontstaan doordat overheid en bedrijfsleven taken (hebben) laten liggen. Wij plegen voortdurend onderzoek naar de wensen van onze leden en passen daarop onze producten en diensten aan. Wij streven een hoge kwaliteit na die past bij onze visie, reputatie en imago. Leden mogen van ons een professionele houding verwachten en een organisatie die effectief en efficiënt is ingericht. Wij gebruiken onze kennis, verkregen uit de mening en wensen van onze leden, voor het behartigen van de belangen van onze leden ten opzichte van de overheid en andere instanties en organisaties.

##### Directe en eerlijke communicatie met onze leden

Wij communiceren direct en eerlijk met onze leden. Wij adviseren producten en diensten die mensen helpen hun eigen weg te gaan en die passend zijn in het licht van hun situatie onderweg of in hun recreatieve of toeristische behoeften. Wij zijn duidelijk over de inhoud van een product of dienst. Advertenties en ander verkoopmateriaal bevatten relevante en begrijpelijke informatie en scheppen geen verwachtingen die niet gerechtvaardigd zijn.

##### Klachten

Aan leden die niet tevreden zijn wordt ruime aandacht besteed. Wanneer leden – zeer tegen onze bedoeling in – klachten hebben, doen we er alles aan om de ontevredenheid weg te nemen en treffen we maatregelen om ervoor te zorgen dat dezelfde klachten niet nog een keer ontstaan.

##### Vertrouwelijkheid van lidmaatschapsgegevens

Informatie over onze individuele leden wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Dergelijke informatie wordt niet voor andere doeleinden gebruikt of voor doeleinden die niet duidelijk kenbaar zijn. Ook wordt zij niet aan derden verstrekt, behalve wanneer daartoe een verplichting op grond van wet- of regelgeving bestaat. Wij leven de wet- en regelgeving over de bescherming van persoonsgegevens na naar de letter en de geest.

##### Duidelijke voorwaarden en prijzen

Duidelijkheid tegenover onze leden over de prijzen van onze producten en diensten staat altijd voorop. Alle prijzen, tarieven en andere voorwaarden van onze producten en diensten worden op een logische, heldere en begrijpelijke wijze vastgelegd en zijn direct beschikbaar voor onze leden en voor interne controle.

#### Reputatie en zorgvuldigheid

De onberispelijke reputatie van een betrouwbare maatschappelijke organisatie voor leden en niet-leden is voor ons essentieel. Daarom gaan wij geen relatie aan met personen of organisaties die zich inlaten met illegale of onethische activiteiten of die daarvan worden verdacht. De acceptatie van nieuwe leden of het afsluiten van een verzekering gebeurt met de vereiste zorgvuldigheid. Wij beschermen de ANWB tegen misbruik door organisaties en personen en leven de regels van de daarbij behorende wet – en regelgeving na, naar de letter en de geest.

Wij verstrekken ook geen persoonlijke voordelen, zoals geschenken, entertainment of diensten met het doel om opdrachten of contracten binnen te halen, omdat we dergelijke voordelen zelf ook niet zouden accepteren.

#### **Interne relaties**

##### Openheid, vertrouwen, respect, mensgerichtheid en samenwerking

Deze ANWB-waarden zijn van toepassing op de relatie tussen onze organisatie en haar medewerkers en op de onderlinge verhouding tussen de medewerkers. Openheid, vertrouwen, respect en mensgerichtheid zijn kenmerken van die verhoudingen. Naast ieders eigen verantwoordelijkheid kenmerkt de organisatie zich door een goede onderlinge samenwerking en delen we kennis en ervaring. De ANWB streeft naar een werkomgeving waarin mensen elkaar met deze waarden bejegenen en waarin iedereen zich verantwoordelijk voelt voor de reputatie, het imago en de resultaten van de organisatie.

##### Motiverende werkomstandigheden

De ANWB wil een betrouwbare en inspirerende werkgever zijn voor een ieder die zich inspant om bij te dragen aan haar waarden, doelstellingen en prestaties. Het beleid en de cultuur van de ANWB zijn erop gericht de betrokkenheid van de medewerkers bij de organisatie te vergroten.

Wij bieden arbeidsvoorwaarden en werkomstandigheden die de medewerkers motiveren om op hoog niveau te presteren. Dat betekent niet alleen een passende beloning, maar ook kansen voor persoonlijke ontwikkeling, inclusief mogelijkheden van opleiding, en aandacht voor de balans tussen werk en privé-leven. Een veilige, gezonde werkomgeving en een prettige werksfeer zijn vanzelfsprekend.

De ANWB stimuleert alle medewerkers om hun recht op werknemersparticipatie uit te oefenen. De wettelijke vertegenwoordigers van medewerkers, zoals ondernemingsraden en vakbonden, spelen een belangrijke rol in de open en directe dialoog die de ANWB wil voeren.

##### Menselijke waardigheid

Wij behandelen iedereen in onze organisatie met waardigheid en respect. Discriminatie op grond van persoonlijke eigenschappen, zoals geslacht, ras, huidskleur, geloof, politieke voorkeur, seksuele geaardheid of de aanwezigheid van lichamelijke handicaps, wordt niet getolereerd. Hetzelfde geldt voor intimidatie en andere ongewenste omgangsvormen.

##### Vertrouwelijkheid van personeelsgegevens

De ANWB behandelt persoonlijke gegevens van medewerkers met een hoge mate van vertrouwelijkheid. Vanzelfsprekend houden wij ons aan de wetten en regels op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, naar de letter en de geest.

##### Omggaan met vertrouwelijke informatie

Vertrouwelijke informatie, hetzij over de ANWB-organisatie, hetzij over een derde, wordt uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor zij beschikbaar is gesteld en alleen door daartoe bevoegde medewerkers. Wij gebruiken dergelijke informatie nooit om persoonlijk voordeel te behalen en ook de schijn daarvan altijd te worden vermeden. Vertrouwelijke informatie wordt alleen aan derden verstrekt als een goede uitoefening van onze functie dat met zich meebrengt.

### Nevenactiviteiten

Betaalde of onbetaalde professionele nevenfuncties, anders dan ingevolge de arbeidsovereenkomst met de ANWB, worden alleen aanvaard op basis van een aanvullende overeenkomst met de werkgever. Nevenfuncties die strijdig kunnen zijn met het ANWB-belang worden niet toegestaan. Vrijwilligerswerk wordt in principe positief tegemoet getreden.

### **Zakelijke relaties**

#### Medeverantwoordelijkheid

De verhouding met onze zakelijke relaties (personen en organisaties die deel uitmaken van ons maatschappelijke netwerk, onze producten fabriceren, onze merknaam gebruiken en/of onze producten en diensten verkopen/aanbieden/gebruiken en die geen dienstverband met ons hebben) wordt beheerst door dezelfde waarden als onze andere relaties. Onze zakelijke relaties mogen kwalitatief hoogwaardige producten en diensten van ons verwachten. Aan de andere kant verlangen wij van hen dat zij handelen in overeenstemming met onze reputatie, ons imago en onze professionele standaarden en dat zij medeverantwoordelijkheid aanvaarden voor het opbouwen en in stand houden van onze reputatie en ons imago.

#### Selectie

Met het oog op deze medeverantwoordelijkheid selecteren wij onze zakelijke relaties met zorg. Indien zakelijke relaties niet handelen in de geest van onze gedragsregels, spreken wij onze partners daarop aan en beëindigen wij in het uiterste geval de samenwerking.

#### Slotopmerkingen

De reputatie van ANWB als betrouwbare en professionele organisatie met maatschappelijk aanzien, is van zeer groot belang. Die reputatie moet worden beschermd en versterkt door onberispelijk, professioneel gedrag. Van alle medewerkers, van hoog tot laag, wordt verwacht dat zij de algemene gedragsregels van ANWB aanvaarden en naleven, naar de letter en naar de geest. Van leidinggevenden verwachten wij voorbeeldgedrag en daarnaast dat zij hun medewerkers actief stimuleren om de gedragsregels toe te passen. ANWB-ondernemingen zullen op adequate wijze reageren als zich toch een geval voordoet van overtreding of nalatigheid ten opzichte van de gedragsregels.

#### Naleving – Controle – Rapportage

Naleving van deze gedragsregels is een essentieel onderdeel van ons succes als organisatie en het behoud van onze maatschappelijke positie, imago en reputatie.

De hoofddirectie is ervoor verantwoordelijk dat alle medewerkers deze gedragsregels kennen, het belang ervan inzien en er zich aan houden.

De dagelijkse verantwoordelijkheid wordt gedelegeerd aan managers. Zij zijn er voor verantwoordelijk dat deze gedragsregels worden toegepast, indien noodzakelijk door middel van gedetailleerde richtlijnen afgestemd op behoeften.

Iedere inbreuk op de gedragsregels moet worden gerapporteerd volgens vastgestelde procedures. De hoofddirectie verwacht van medewerkers dat zij iedere inbreuk, of een vermoeden daarvan, onder haar aandacht brengt. Er zijn maatregelen getroffen om medewerkers in staat te stellen vertrouwelijk te rapporteren. Geen enkele medewerker die een dergelijke melding doet zal daar nadeel van ondervinden.

De ANWB heeft een compliance officer aangewezen tot wie je kunt wenden voor nadere informatie over de Algemene gedragsregels ANWB, en voor je vragen en opmerkingen. Je kunt ook e-mailen met de ANWB compliance officer via: [compliance@anwb.nl](mailto:compliance@anwb.nl)