

GEDRAGSCODE INTEGRITEIT

WAARBORG PLATINA, GOUD EN ZILVER N.V., GOUDA

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	2
1 een handleiding voor professioneel werken	3
2 de kernwaarden van waarborgholland	4
2.1. Onafhankelijkheid	4
2.2 Onpartijdigheid	4
2.3 Vertrouwelijkheid	5
2.4 Belangenverstrengeling	5
2.5. Betrouwbaarheid	6
2.6 Onbesproken gedrag	6
2.7 Zorgvuldigheid	6
2.8 Gebruik van middelen	7
2.9 Verantwoordelijkheid	7
2.10 Dienstbaarheid	7
2.11 Professionaliteit	8
2.12 Collegialiteit	8
2.13 Kwaliteit	9

Totaal aantal pagina's in dit rapport 9

VOORWOORD

Het opstellen van een gedragscode over integriteit (waarin gedragsrichtlijnen zijn vastgelegd) is een belangrijk onderdeel voor de invulling van naleving van zowel de wettelijke regels als de eigen regels en integriteit binnen WaarborgHolland.

Deze gedragscode is bekend bij alle medewerkers van WaarborgHolland. Alle medewerkers gaan bewust om met de in deze gedragscode benoemde thema's. Deze gedragscode vormt, naast gebruik binnen en door de eigen organisatie, ook een belangrijk document om externe partijen inzicht te geven in de wijze waarop WaarborgHolland met de integriteitkwesties omgaat.

De gedragscode is een levend document. De wereld om ons heen staat niet stil en wij zijn dan ook continue bezig met het waarborgen van integriteit en het verbeteren van interne procedures. Dit om zowel nu als in de toekomst professioneel te (blijven) werken.

Arend-Willem Niehof
directeur WaarborgHolland

1 EEN HANDLEIDING VOOR PROFESSIONEEL WERKEN

Waarborg Platina, Goud en Zilver N.V. (WaarborgHolland) is belast met de uitvoering van de Waarborgwet 1986. Door middel van wettelijke keurtekens wordt gegarandeerd dat een voorwerp het juiste gehalte aan platina, goud en/of zilver bevat. Ieder platina, gouden of zilveren artikel dat in Nederland wordt verhandeld, moet zijn voorzien van een in Nederland geldig keurteken. Bovendien mogen de woorden platina, goud, zilver en/of edelmetaal niet worden gebruikt voor voorwerpen die niet aan het laagste wettelijke gehalte voldoen.

WaarborgHolland is een onafhankelijke geaccrediteerde organisatie en stelt zich ten doel om zich te profileren en op te treden als een expertisecentrum voor edelmetalen. Borging van "integriteit" is hierbij een elementair onderwerp dat een integraal onderdeel is van de bedrijfsvoering van WaarborgHolland.

WaarborgHolland vindt het belangrijk dat de integriteit van haar organisatie en haar medewerkers onder geen beding in twijfel wordt getrokken. Daarbij heeft WaarborgHolland een extra verantwoordelijkheid op het gebied van integriteit doordat zij door de Minister van Economische Zaken is belast met het onderzoeken en keuren van edelmetalen.

WaarborgHolland dient te voldoen aan door de wetgever vastgestelde regels en richtlijnen. Hiertoe hanteert WaarborgHolland reeds vele jaren een kwaliteitssysteem. Diverse procedures en richtlijnen zijn ontwikkeld en vastgelegd in het kwaliteitshandboek en in de werkinstructies. In het kwaliteitshandboek en de werkinstructies worden de formele eisen, regels en richtlijnen beschreven die zowel de wetgever, opdrachtgevers, als het eigen management aan de bedrijfsvoering stellen. Ook is de wijze waarop WaarborgHolland hiermee omgaat hierin vastgelegd.

Naast het naleven van de wet- en regelgeving en de door het management gestelde eisen aan de bedrijfsvoering vormt de zelf opgestelde gedragscode een belangrijke bijdrage aan de profilering van WaarborgHolland als betrouwbare partner.

Door een eenduidige verslaglegging van deze kernwaarden, streeft WaarborgHolland er naar zowel medewerkers als externe partijen inzicht te geven in de wijze waarop de integriteit binnen de organisatie wordt gewaarborgd.

Deze gedragscode is bekend bij alle medewerkers van WaarborgHolland en is het uitgangspunt voor professioneel werken. Elke medewerker is persoonlijk verantwoordelijk voor de navolging ervan.

2 DE KERNWAARDEN VAN WAARBORGHOLLAND

2.1. ONAFHANKELIJKHEID

Onafhankelijkheid: oordeelsvorming geschiedt op een reproduceerbare, objectieve, onbeïnvloedbare wijze ongeacht het onderwerp van het oordeel. Daarnaast is bij de oordeelsvorming geen sprake van relatie(s) en/of machtsverhoudingen tot andere personen en/of organisaties die de oordeelsvorming kunnen beïnvloeden.

De medewerkers van WaarborgHolland zijn objectief aangaande hun werk en werkzaamheden en voeren deze in alle openheid en eerlijkheid uit. Zij worden niet gehinderd door commerciële en persoonlijke belangen en acteren objectief en onbevooroordeeld. Zij voeren hun taken en werkzaamheden op een dusdanige wijze uit, dat zij bij het nemen van een beslissing ervoor zorgen dat deze primair gericht is op de feiten. Zij laten zich niet beïnvloeden door eigen gevoel of door vooroordelen.

WaarborgHolland heeft voor het behoud van haar onafhankelijke karakter statutair vastgelegd dat belanghebbenden bij de door WaarborgHolland uitgevoerde werkzaamheden, uitgesloten zijn van het verkrijgen van aandelen. Van houders van aandelen wordt een register bijgehouden.

Preventieve maatregelen zijn genomen om externe en/of interne druk op medewerkers te voorkomen. Zo is de honorering van de medewerkers gebaseerd op een geobjectiveerde beoordeling en functiewaardering. Deze is onafhankelijk van het aantal uitgevoerde onderzoeken of de uitkomst daarvan. Verder hebben medewerkers de mogelijkheid om wegens ingeschatte risico's bezwaar aan te tekenen tegen de uitvoering van een opdracht bij hun leidinggevende.

Medewerkers van WaarborgHolland zijn bekend met deze maatregelen en dienen bij de uitvoering van hun taken te allen tijden rekening te houden met het onafhankelijke karakter van WaarborgHolland en hun eigen rol hierin. Daarnaast wordt van de medewerkers verwacht dat zij activiteiten, die zich niet verdragen met het onafhankelijke karakter van WaarborgHolland, afwijzen.

2.2 ONPARTIJDIGHEID

Onpartijdigheid: er treedt geen vermenging op van oneigenlijke belangen, persoonlijke belangen, voorkeur, genegenheid en/of vooroordeel bij het vellen van een oordeel. Tevens wordt iedere schijn van een dergelijke vermenging vermeden.

Medewerkers van WaarborgHolland zijn zich bewust van hun eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van de onpartijdigheid van WaarborgHolland en dragen zorg voor het behoud van deze onpartijdigheid. Gedurende de uitvoering van hun taken worden zij niet gehinderd door belangen die onverenigbaar zijn met de vereiste integriteit en objectiviteit.

Medewerkers nemen geen geschenken of diensten aan die de onpartijdigheid beïnvloeden of die niet in verhouding staan tot de reguliere omgangsvormen. Ook zullen zij betrokken partijen geen geschenken of diensten aanbieden die de relatie met de betreffende partij kan beïnvloeden.

2.3 VERTROUWELIJKHEID

Vertrouwelijkheid: informatie, die niet of slechts in beperkte mate publiek bekend is, of mag worden gemaakt, wordt niet – op welke wijze dan ook – bekend gemaakt, anders dan aan de binnen deze beperkingen gemachtigde personen en organisaties. Kennis en informatie waarover uit hoofde van de functie en/of functie-uitoefening wordt beschikt, wordt slechts aangewend voor het doel waarvoor die zijn gegeven.

De aard van de werkzaamheden van WaarborgHolland leidt ertoe dat medewerkers regelmatig (kunnen) beschikken over vertrouwelijke informatie. Betrokken partijen kunnen ervan verzekerd zijn dat deze informatie niet anders dan voor directe taken en werkzaamheden wordt gebruikt en dat deze informatie niet wordt vrijgegeven of afgestaan aan derden. Het gaat hierbij om alle informatie die medewerkers bij hun taakuitoefening vergaren dan wel verkrijgen en blijft ook van kracht na afronding van de werkzaamheden of beëindiging van de relatie met de betrokken partij.

Iedereen die bij WaarborgHolland werkt is verplicht tot geheimhouding van wat in zijn/haar functie ter kennis is gekomen en waarvan hij/zij kan vermoeden dat geheimhouding noodzakelijk is conform de regeling arbeidsvoorwaarden (CAO). Daarvoor hebben zij ook een geheimhoudingsverklaring getekend.

2.4 BELANGENVERSTRENGELING

Belangenverstremgeling: andere belangen – van welke aard en hoedanigheid dan ook – laten prevaleren boven het belang van WaarborgHolland.

Verstremgeling van belangen beïnvloedt doorgaans het vermogen van een medewerker om te komen tot een objectieve oordeelsvorming. Voortdurend wordt er nagegaan of er sprake is van potentiële belangenverstremgeling en of dit de objectiviteit in gevaar brengt. WaarborgHolland stelt alles in het werk om belangenverstremgeling met betrekking tot betrokken partijen of in relatie tot onze werkzaamheden te voorkomen.

Medewerkers van WaarborgHolland kunnen alleen een nevenfunctie vervullen indien deze niet conflicteert met de professionele verplichtingen bij WaarborgHolland. Vooraf moet door de directie toestemming worden verleend voordat een betaalde dan wel onbetaalde nevenfunctie kan worden aangegaan.

2.5. BETROUWBAARHEID

Betrouwbaarheid: verwachtingen en eisen met betrekking tot de taak- en functie-uitoefening dienen niet te worden beschaamd. Dit heeft betrekking op zowel gedrag als op het resultaat van de werkzaamheden.

Op een medewerker van WaarborgHolland moet men kunnen rekenen. Medewerkers houden zich bij de uitoefening van de werkzaamheden, zowel naar externe partijen als binnen WaarborgHolland, aan afspraken. Kennis en informatie waarover medewerkers uit hoofde van hun functie beschikken, wenden zij aan voor het doel waarvoor die zijn gegeven. Het vertrouwelijk omgaan met gevoelige informatie waarborgt de betrouwbaarheid en geloofwaardigheid van WaarborgHolland.

Partijen kunnen erop vertrouwen dat WaarborgHolland klachten serieus neemt. Dit betreft zowel klachten met betrekking tot zaken welke onder ons toezicht zijn gesteld evenals klachten naar aanleiding van ons eigen optreden.

2.6 ONBESPROKEN GEDRAG

Onbesproken gedrag: van goed gedrag zijnde, wat betekent dat men zich niet schuldig maakt en heeft gemaakt aan gedrag dat een grove schending is van de maatschappelijke normen en waarden en aan gedrag dat niet in overeenstemming is met voorliggende gedragscode.

Medewerkers van WaarborgHolland zijn zich ervan bewust dat hun gedragingen, ook buiten werktijden en in privé-situaties, direct van invloed kunnen zijn op hun objectiviteit en professionaliteit en dus op de integriteit van WaarborgHolland. Normoverschrijdend gedrag kan leiden tot disciplinaire maatregelen met als uiteindelijk zwaarste maatregel ontslag.

2.7 ZORGVULDIGHEID

Zorgvuldigheid: het handelen met die toewijding en nauwkeurigheid, die nodig is voor het naar behoren uitoefenen van de opgedragen taak en het uitoefenen van zijn/haar functie.

Het handelen van een medewerker is zodanig dat de mening en belangen van alle betrokken partijen op gelijke wijze en met respect worden bejegend en dat belangen van partijen op correcte wijze worden afgewogen.

WaarborgHolland streeft te allen tijde de hoogst mogelijke kwaliteit van haar medewerkers na, met oog voor objectiviteit en integriteit. WaarborgHolland is nauwgezet met het afhandelen van technische en administratieve processen, zowel naar buiten toe als binnen de organisatie.

De door WaarborgHolland opgestelde werkinstructies en procedures dienen hierbij als leidraad. Situaties die niet afdoende worden beschreven door de werkinstructies of procedures worden voorgelegd aan de direct leidinggevende.

2.8 GEBRUIK VAN MIDDELEN

Gebruik van middelen: middelen die door WaarborgHolland ter beschikking zijn gesteld worden op een zodanige wijze gebruikt dat deze middelen te allen tijden inzetbaar zijn ten behoeve van de uitvoering van de taak.

Medewerkers kunnen gebruik maken van door WaarborgHolland beschikbaar gestelde middelen zoals analyseapparatuur, telefoons, computers, bureauartikelen en dergelijke. Deze middelen zijn door WaarborgHolland beschikbaar gesteld ten einde de opgedragen werkzaamheden mogelijk te maken, dan wel te vergemakkelijken en dienen primair voor dit doel te worden aangewend.

Het is in beperkte mate toegestaan voor privé-doeleinden gebruik te maken van deze middelen. Dit zal naar alle redelijkheid en billijkheid beoordeeld worden, waarbij de regels van goed gedrag in acht dienen te worden genomen. Hierbij dienen medewerkers zich te houden aan de regels die aan het privé-gebruik van deze middelen zijn gesteld. Hiervoor hebben medewerkers ook een verklaring ondertekend.

2.9 VERANTWOORDELIJKHEID

Verantwoordelijkheid: de verplichting om te zorgen dat de taken en verplichtingen die direct dan wel indirect deel uitmaken van de functie goed verlopen en goed worden afgerond en daar rekenschap van te geven. Dit betekent tevens "bereidheid om verantwoording af te leggen".

Het handelen van medewerkers van WaarborgHolland is transparant, opdat optimale verantwoording mogelijk is en de controlerende organen volledig inzicht hebben in het handelen van WaarborgHolland en haar beweegredenen daarbij. Binnen WaarborgHolland kent een ieder, binnen de grenzen van de eigen functie, zijn of haar verantwoordelijkheid. De medewerker ondersteunt de verantwoordelijkheid van de leidinggevende door hem/haar waar nodig te informeren.

Medewerkers zijn zich bewust van hun eigen gedrag en dragen er zorg voor dat hun gedrag op geen enkele wijze de reputatie van WaarborgHolland zal kunnen schaden. Zij onthouden zich van gedrag dat WaarborgHolland in diskrediet kan brengen.

2.10 DIENSTBAARHEID

Dienstbaarheid: het handelen is altijd en volledig gericht op het belang van alle betrokken instanties, organisaties, personen en WaarborgHolland, zoveel als dit redelijkerwijs mogelijk is en van de medewerker kan en mag worden verwacht.

WaarborgHolland streeft bij het uitvoeren van haar werkzaamheden de hoogst mogelijke kwaliteit na. Dit geldt ook voor de omgang van en communicatie met externe partijen.

Medewerkers van WaarborgHolland tonen zich bewust van de opvattingen en eigenschappen van anderen en respecteren deze zoveel als mogelijk. Zij behandelen anderen met het respect waarmee zij zelf graag behandeld willen worden. Zij nemen klachten serieus en werken servicegericht.

Medewerkers dienen met externe partijen vakkundig om te gaan en te communiceren. Hierbij is het uitgangspunt de wet- en regelgeving die op de waarborgactiviteiten van WaarborgHolland betrekking hebben.

2.11 PROFESSIONALITEIT

Professionaliteit: het (blijven) voldoen aan de eisen en de terechte verwachtingen die worden gesteld aan de wijze van beroepsuitoefening met name betreffende het blijven ontwikkelen van kennis en vaardigheden.

Medewerkers van WaarborgHolland beschikken over de juiste expertise voor het uitoefenen van hun taken. Daarnaast onderhouden zij hun professionele kennis, competenties en vaardigheden. Hierdoor kunnen betrokken partijen vertrouwen op een professionele dienstverlening gebaseerd op de laatste ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving en technologie. WaarborgHolland ondersteunt hierbij de medewerkers om hun kennis op peil te kunnen houden zodat zij zich als professionals kunnen blijven ontwikkelen.

2.12 COLLEGIALITEIT

Collegialiteit: het werken aan een positieve en werkbare sfeer, waarbij collega's positief en correct worden bejegend.

Binnen de organisatie bevordert WaarborgHolland een positief werkklimaat, waarin iedereen zich veilig kan voelen. Dit betekent onder meer dat WaarborgHolland geen ruimte biedt aan discriminatie in welke vorm dan ook of aan andere vormen van ongewenst gedrag zoals pesten, intimideren of negeren.

Medewerkers van WaarborgHolland staan open voor de mening en oordeelsvorming van collega's en gaan respectvol met elkaar om. Zij kunnen worden aangesproken op hun gedrag en trachten zaken vanuit een positieve invalshoek te benaderen.

Het management in het bijzonder vervult een voorbeeldfunctie binnen de organisatie. Het management stimuleert de professionele ontwikkeling van de overige medewerkers en benadert meningsverschillen op een professionele wijze.

2.13 KWALITEIT

Kwaliteit: het voldoen aan de vooraf gestelde expliciete en impliciete eisen aan diensten, producten en resultaten van taken.

WaarborgHolland streeft de hoogst mogelijke kwaliteit van werkzaamheden na. De kwaliteitseisen zijn hierbij vastgelegd in het kwaliteitshandboek, de werkinstructies en in de desbetreffende wet- en regelgeving. WaarborgHolland streeft te allen tijde hoge kwaliteit na voor zowel externe partijen als de gehele organisatie.

Het kwaliteitshandboek en de werkinstructies van WaarborgHolland is voor iedere medewerker beschikbaar. Medewerkers dienen op de hoogte te zijn van tenminste die onderdelen die van belang zijn bij het uitvoeren van hun taken. Aan het kwaliteitssysteem en de beschrijvingen daarvan liggen de eisen van ISO 17020 en 17025 ten grondslag. De kwaliteit van werkzaamheden en bedrijfsvoering wordt jaarlijks beoordeeld door de Nederlandse Raad van Accreditatie. Het kwaliteitssysteem wordt voortdurend getoetst door middel van interne audits en verschillende ringonderzoeken.