

# Gedragscode

---

*versie 5.2 d.d. mei 2017*



## Inhoud

Inleiding.....	3
1 Handleiding voor professioneel werken .....	4
2 De kernwaarden van EWN .....	4
2.1 Onafhankelijkheid .....	4
2.2 Onpartijdigheid.....	5
2.3 Vertrouwelijkheid.....	5
2.4 Belangenverstremgeling.....	6
2.5 Betrouwbaarheid.....	6
2.6 Onbesproken gedrag .....	6
2.7 Zorgvuldigheid.....	7
2.8 Gebruik van middelen .....	7
2.9 Verantwoordelijkheid.....	7
2.10 Dienstbaarheid .....	8
2.11 Professionaliteit.....	8
2.12 Collegialiteit.....	8
2.13 Kwaliteit.....	9

## Inleiding

Edelmetaal Waarborg Nederland b.v. (hierna; EWN) is door de Minister van Economische Zaken op 11 maart 2002 aangewezen als rechtspersoon zoals bedoeld in artikel 7 eerste lid van de Waarborgwet 1986. Deze wet heeft als doel om de ondernemers te beschermen tegen oneerlijke concurrentie en tegelijkertijd de consument te beschermen tegen bedrog met betrekking tot de gehalten aan edelmetaal in sier- en gebruiksvoorwerpen.

De wet schrijft voor dat alle sier- en gebruiksvoorwerpen die in Nederland worden vervaardigd en/of geïmporteerd en die bestemd zijn voor de Nederlandse markt om als platina, goud en zilver te worden verkocht dienen te worden aangeboden ter keuring en stempeling bij één van de daarvoor aangewezen waarborginstellingen.

Wanneer de aangeboden producten gehalten aan edelmetaal bevatten die aan de wettelijke eisen voldoen dan worden in deze producten de daarbij horende gehaltetekens door de waarborginstelling aangebracht.

EWN stelt zich ten doel om zich te profileren en op te treden als een onafhankelijk deskundige waarborginstelling die snel en adequaat haar cliënten kan bedienen.

Om wetgever en cliënten te kunnen garanderen dat EWN in staat is om aan de hoogst te stellen kwaliteitseisen kan voldoen heeft EWN een kwaliteitsmanagementsysteem volgens de norm NEN-EN-ISO/IEC 17025 (registratienr. RvA scope L395) en ISO/IEC 17020 (registratienr. RvA scope I310). De verrichtingen die geborgd zijn middels het kwaliteitsmanagementsysteem worden jaarlijks door de Raad voor Accreditatie te Utrecht beoordeeld.

EWN acht het van groot belang dat de integriteit van de organisatie en haar medewerkers onder geen beding in twijfel worden getrokken. EWN heeft daarnaast een extra verantwoordelijkheid nu ze in opdracht van de Minister van Economische Zaken de Waarborgwet gedeeltelijk uitvoert. Laatstgenoemde mag niet door toedoen van EWN of haar medewerkers in diskrediet worden gebracht.

Het opstellen en handhaven van een gedragscode is voor EWN onlosmakelijk verbonden met het kwaliteitsmanagementsysteem.

Gedragscodes zijn levende documenten nu de wereld om ons heen steeds in beweging is. EWN is dan ook continu bezig om het kwaliteitssysteem en de daarvan onderdeel uitmakende gedragscode aan te passen aan de realiteit.

## 1 Handleiding voor professioneel werken

EWN vindt het belangrijk dat de integriteit van de organisatie en haar medewerkers nimmer in twijfel wordt getrokken. EWN heeft daarnaast een extra verantwoordelijkheid aangaande integer gedrag nu het bedrijf door de Minister van Economische Zaken is belast met het keuren en van stempelwerken voorzien van platina, gouden en zilveren werken die in het kader van de Waarborgwet aan EWN worden aangeboden.

EWN en haar medewerkers dienen te voldoen aan de door de wetgever gestelde eisen en richtlijnen. In het door EWN gehanteerde kwaliteitsmanagementsysteem zijn de formele eisen en richtlijnen beschreven die zowel de wetgever, opdrachtgever als het eigen management aan de totale bedrijfsvoering stelt. Procedures en bevoegdheden zijn vastgelegd in het kwaliteitsmanagementhandboek.

Naast het werken volgens 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 EWN als betrouwbare waarborgpartner.

Door een heldere vastlegging van de gedragscode streeft EWN er naar om zowel haar medewerkers als externe partijen inzicht te kunnen geven in de wijze waarop de integriteit van EWN is geborgd.

De gedragscode dient bij iedere medewerker bekend te zijn en is het uitgangspunt voor professioneel werken. Iedere medewerker draagt hier een eigen verantwoordelijkheid in.

Wet- en regelgeving, bedrijfsvoering zijn terug te vinden in het kwaliteitsmanagementsysteem. Normen en waarden als mede integriteit staan vermeld in de gedragscode.

## 2 De kernwaarden van EWN

### 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 EWN 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 deze primair gericht is op de feiten en zij laten zich niet beïnvloeden door eigen gevoel of door vooroordelen.

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

Preventieve en verbetermaatregelen 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. Dit ter voorkoming van externe beïnvloeding door bijvoorbeeld een opdrachtgever die invloed wil uitoefenen op de kwaliteit en de onafhankelijkheid van de werkzaamheden. Verder hebben medewerkers de mogelijkheid om wegens ingeschatte risico's bezwaar aan te tekenen tegen de uitvoering van een opdracht bij hun leidinggevende.

Medewerkers zijn bekend met deze maatregelen en dienen bij de uitvoering van hun taken te allen tijde rekening te houden met het onafhankelijke karakter van EWN en hun eigen rol hierin. Daarnaast wordt van de medewerkers verwacht dat zij activiteiten, die zich niet verdragen met het onafhankelijke karakter van EWN, 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 EWN zijn zich bewust van hun eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van de onpartijdigheid van EWN 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 EWN 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 taakoefening 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 EWN werkt is verplicht tot geheimhouding van wat hem/haar in zijn/haar functie ter kennis is gekomen en waarvan hij/zij kan vermoeden dat geheimhouding noodzakelijk is conform de regeling arbeidsvoorwaarden. Daar bovenop maakt een geheimhoudingsverklaring deel uit van de gesloten arbeidsovereenkomst.

## 2.4 Belangenverstrengeling

*Belangenverstrengeling: andere belangen – van welke aard en hoedanigheid dan ook – laten prevaleren boven het belang van EWN.*

Verstrengeling van belangen beïnvloedt doorgaans het vermogen van een medewerker om te komen tot objectieve oordeelsvorming. Voortdurend wordt er nagegaan of er sprake is van potentiële belangenverstrengeling en of dit de objectiviteit in gevaar brengt. EWN stelt alles in het werk om belangenverstrengeling met betrekking tot betrokken partijen of in relatie tot onze werkzaamheden te voorkomen. Medewerkers van EWN welke een relatie hebben met bestaande en/of nieuwe opdrachtgevers hebben de verplichting dit te melden bij de directie van EWN.

Medewerkers van EWN kunnen alleen een nevenfunctie vervullen indien deze niet conflicteert met de professionele verplichtingen bij EWN. 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 zowel op gedrag, als op het resultaat van werkzaamheden.*

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

Partijen kunnen erop vertrouwen dat EWN klachten serieus neemt. Dit betreft zowel klachten met betrekking tot zaken welke onder ons toezicht zijn gesteld als mede 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 gedragscodes.*

Medewerkers van EWN zijn zich ervan bewust dat hun gedragingen, ook buiten werktijden en in privé-situaties, direct van invloed kunnen zijn op de werkzaamheden binnen EWN op hun objectiviteit en professionaliteit en dus op de integriteit van EWN. 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 hun 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.

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

De door EWN 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 EWN ter beschikking zijn gesteld worden op een zodanige wijze gebruikt dat deze middelen te allen tijde inzetbaar zijn ten behoeve van de uitvoering van de taak.*

Medewerkers kunnen gebruik maken van door EWN beschikbaar gestelde middelen (zoals voertuigen, telefoon, computer, enz.). Deze middelen zijn door EWN 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 naar alle redelijkheid en billijkheid, 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.

## 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 EWN is transparant, opdat optimale verantwoording mogelijk is en de controlerende organen volledig inzicht hebben in het handelen van EWN en haar beweegredenen daarbij.

Binnen EWN 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 EWN zal kunnen schaden. Zij onthouden zich van gedrag dat EWN 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 EWN, zoveel als dit redelijkerwijs mogelijk is en van de medewerker kan en mag worden verwacht.*

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

Medewerkers van EWN 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.*

EWN streeft de hoogst mogelijk kwaliteit van werkzaamheden na. De kwaliteitseisen zijn hierbij vastgelegd in het kwaliteitshandboek en in de desbetreffende wet- en regelgeving. EWN streeft te allen tijde hoge kwaliteit na voor zowel de gehele organisatie als al haar diensten aan externe partijen.

Het kwaliteitsmanagementhandboek van EWN ligt voor een ieder ter inzage bij de kwaliteitsmanager. Medewerkers dienen op de hoogte te zijn van tenminste die onderdelen die van belang zijn bij het uitvoeren van hun taken. Aan het kwaliteitsmanagementsysteem en de beschrijving daarvan liggen de eisen van NEN-EN-ISO/IEC 17025 en ISO/IEC 17020 ten grondslag. De kwaliteit van werkzaamheden en bedrijfsvoering wordt jaarlijks beoordeeld door de Raad voor Accreditatie.