

Federgon – kwaliteitscharter

Het kwaliteitscharter van Federgon is een basisdocument van de federatie en een instrument om de kwaliteit van de dienstverlening van de leden te waarborgen. Het beoogt het tot stand komen van een sectorale ethiek die uitgroeit tot de norm voor heel de sector van de HR-dienstverleners.

Alle leden van Federgon verbinden zich er toe dit kwaliteitscharter altijd en onverkort toe te passen, en te laten toepassen, zowel naar de letter als naar de geest, in hun relaties met alle partijen die betrokken zijn bij hun economische activiteiten, met inbegrip van de overheid. Deze verbintenis is een conditio sine qua non om lid van Federgon te worden en te blijven. De (kandidaat-) leden bekrachtigen deze verbintenis door de ondertekening van dit charter door een vertegenwoordiger van het (kandidaat-) lid die bevoegd is om dit laatste te verbinden.

Definities

In dit kwaliteitscharter wordt volgende terminologie gebruikt.

- **Klant:** d.i. de opdrachtgever, namelijk de rechtspersoon, de natuurlijke persoon of het organisme dat een opdracht aan een lid toevertrouwt en deze dus ook geheel of gedeeltelijk financiert.
- **Lid:** degene die de opdracht uitvoert, d.i. de bij Federgon aangesloten rechtspersoon of natuurlijke persoon, deze laatste in de mate dat hij activiteiten uitoefent die vergelijkbaar zijn met deze van de rechtspersonen in dezelfde sector.
- **Kandidaat:**
 - de natuurlijke persoon die bereid is een arbeidsovereenkomst te sluiten met een lid,
 - de natuurlijke persoon die bereid is een arbeidsovereenkomst te sluiten met een klant, en/of getest en/of beoordeeld te worden,
 - de natuurlijke persoon met het statuut van een zelfstandige, of de rechtspersoon, die bereid is om een handelsovereenkomst te sluiten met een lid, om voor of bij een klant te werken,
 - de natuurlijke persoon die begeleiding en/of opleiding krijgt.
- **Werknemer:** de natuurlijke persoon die een arbeidsovereenkomst sloot met een lid om een opdracht te vervullen bij of voor een klant.
- **Zelfstandige onderaannemer:** de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die een handelsovereenkomst sloot met een lid om een opdracht te vervullen bij of voor een klant.
- **Medewerker:** de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die namens het lid handelt en meewerkt aan het tot stand komen en/of afhandelen van alle overeenkomsten tussen het lid en zijn klanten, kandidaten, werknemers of zelfstandige onderaannemers, of aan elke vorm van ondersteuning daarbij.

Verbindenissen aangeaan door de ondertekening van dit kwaliteitscharter

1. Ethisch ondernemen

- a. Bij het uitoefenen van hun activiteiten geven de leden steeds blijk van professionalisme, waarbij enkel de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten, kandidaten, werknemers en zelfstandige onderaannemers, als maatstaf wordt gehanteerd. Bovendien wordt elke vorm van potentiële of werkelijke belangenvermenging zorgvuldig vermeden.
- b. De leden passen de regelgevingen die van toepassing zijn op hun economische activiteiten integraal toe, zowel deze uitgevaardigd door de Europese Unie, door de federale overheid, door de gewesten en door de gemeenschappen, als deze die het resultaat zijn van akkoorden tussen werkgevers- en werknemersorganisaties. Dit geldt ook voor eventuele technische verplichtingen.
- c. Omdat de dienstverlening aangeboden door de leden steeds betrekking heeft op personen, en omdat alles wat verband houdt met hun beroepsleven van wezenlijk belang is voor deze personen, besteden ze bovendien veel meer dan gewone aandacht aan de toepassing van de reglementeringen inzake niet-discriminatie, veiligheid en welzijn op het werk, en respect voor de persoonlijke levenssfeer. De leden sensibiliseren hun medewerkers m.b.t. deze reglementeringen omdat ze daadwerkelijk willen deelnemen aan de inspanningen die worden geleverd met het oog op het uitbannen van elke vorm van discriminatie, de bevordering van gelijke kansen op werk, het verhogen van de arbeidsveiligheid, en het vrijwaren van de individuele privacy.
- d. Conform de regelgeving is de dienstverlening van de leden m.b.t. arbeidsbemiddeling volledig gratis voor kandidaten en werknemers. Nooit worden hen onkosten aangerekend, of wordt hen enige andere vorm van vergoeding gevraagd.
- e. Als een opdracht, of de uitlatingen van een klant, strijdig blijken te zijn met de regelgeving of met de inhoud van onderhavig kwaliteitscharter, dan vragen de leden, zo nodig schriftelijk, deze te wijzigen. Gebeurt dit niet, dan weigeren ze de opdracht of zien ze af van alle verdere samenwerking met de betrokken klant in het kader van de betrokken opdracht.
- f. Zowel in hun uitlatingen als in hun handelingen vermijden de leden alles wat mogelijk schade kan toebrengen aan de sector van de HR-dienstverleners of aan zijn federatie.

2. Deskundige medewerkers inzetten

- a. De leden aanvaarden enkel opdrachten waarvoor ze de vereiste expertise kunnen inzetten (interne en/of externe competenties), al dan niet binnen de eigen onderneming. Al hun medewerkers hebben de nodige deskundigheid, voldoende ervaring en een grondige kennis van de arbeidsmarkt. Ze hebben oog voor de relevante noden van hun klanten, kandidaten, werknemers en zelfstandige onderaannemers.
- b. Alle medewerkers van de leden genoten of krijgen de vorming die nodig of nuttig is voor het uitoefenen van hun activiteiten. Ze worden ook geregeld bijgeschoold.
- c. Alle medewerkers van de leden worden zo snel mogelijk op de hoogte gebracht van alle voor hen relevante wijzigingen in de regelgeving zodat ze, onder meer, hun klanten, kandidaten, werknemers en zelfstandige onderaannemers de vereiste rechtszekerheid kunnen bieden.
- d. De leden maken zo nodig gebruik van een geavanceerde, wetenschappelijk ondersteunde methodiek, onder de verantwoordelijkheid van ter zake bevoegde medewerkers.
- e. De leden en hun medewerkers werken servicegericht en flexibel, in volledige transparantie, en geven blijk van beroepsethiek zowel ten aanzien van hun klanten als ten aanzien van hun kandidaten, werknemers en zelfstandige onderaannemers. Hun aanpak is steeds effectief en efficiënt.

3. Omgang met de klanten

- a. De leden en hun medewerkers streven voortdurend naar optimale dienstverlening en gaan altijd op een professionele, respectvolle en zorgzame manier om met al hun klanten.
- b. De leden en hun medewerkers zorgen voor de optimale opvolging van elke opdracht. Ze evalueren geregeld, sturen bij waar nodig, staan in voor eventuele noodzakelijke vervangingen of wijzigingen, en koppelen daarbij altijd terug voor feed-back, en dit op de meest geëigende tijdstippen.

4. Omgang met kandidaten, werknemers en zelfstandige onderaannemers

- a. De leden en hun medewerkers besteden bijzondere zorg aan het onthaal en de begeleiding van kandidaten en werknemers.
- b. De leden en hun medewerkers zorgen er voor dat alle informatie over de klant en de opdracht, als deze nodig of nuttig is voor het optimaal invullen van deze opdracht, tijdig aan alle betrokkenen wordt bezorgd.

- c. De medewerking van kandidaten en werknemers berust op vrijwilligheid. Tenzij ze gebonden zijn door de verplichtingen die voortvloeien uit een arbeidsovereenkomst staat het hen altijd vrij de opdracht of de dienstverlening aangeboden door het lid te weigeren, zonder de verplichting deze weigering ten aanzien van het lid te motiveren, en zonder dat ze er later vanwege het lid enig ongunstig gevolg van ondervinden.
- d. De werknemers van de leden kunnen rekenen op begeleiding en ondersteuning vanwege de leden en hun medewerkers indien blijkt dat ze bijkomende opleiding nodig hebben in het kader van het uitvoeren van hun werkzaamheden.
- e. De leden en hun medewerkers zorgen voor de optimale opvolging van elke opdracht. Ze evalueren geregeld, sturen bij waar nodig, en koppelen daarbij altijd terug voor feed-back, en dit op de meest geëigende tijdstippen.

5. Vertrouwelijkheid van de gegevens

- a. De leden waarborgen de vertrouwelijkheid van de gegevens die de klant hen en hun medewerkers verstrekt met het oog op een opdracht en/of in het kader van een opdracht. Ze behandelen deze gegevens bovendien met de grootst mogelijke discretie.
- b. De leden nemen de nodige maatregelen opdat ook de kandidaten, de werknemers en de zelfstandige onderaannemers de vertrouwelijkheid van de gegevens van de klant zouden respecteren en deze zo discreet mogelijk zouden behandelen.
- c. Bij het benaderen van kandidaten geven de leden en hun medewerkers blijk van de nodige discretie en omzichtigheid. Ze zorgen ervoor dat de kandidaten in hun beroepsleven geen nadeel ondervinden van de stappen die de leden of hun medewerkers ondernemen.
- d. De gegevens die behoren tot de persoonlijke levenssfeer van de kandidaten en de werknemers worden enkel opgevraagd als ze direct relevant zijn in het kader van de opdracht en worden slechts gebruikt met instemming van de betrokkenen. Indirect relevante vragen zijn door kandidaten en werknemers slechts facultatief te beantwoorden en worden als dusdanig door de leden gekaderd.
- e. Overeenkomstig de wetgeving op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, worden de gegevens van de kandidaten door de leden pas gebruikt en/of verwerkt na toestemming van deze kandidaten.

6. Correcte informatie

- a. De leden en hun medewerkers zorgen er voor dat er in personeelsadvertenties, ongeacht de vorm of het gebruikte kanaal, steeds correcte, duidelijke, en objectieve informatie wordt gegeven.

- b. Kandidaten en werknemers krijgen, zo nodig schriftelijk, correcte, volledige en objectieve informatie over de inhoud, de context en de doelstellingen van de opdracht die door de klant aan het lid werd toevertrouwd.
- c. Kandidaten en werknemers krijgen correcte, volledige en objectieve informatie over de reglementering die op hen van toepassing is zodat ze op de hoogte zijn van hun rechten en plichten.

7. Klachten

- a. Klachten van kandidaten en werknemers worden door de leden altijd grondig onderzocht en met de vereiste objectiviteit behandeld. Als ze een klacht formuleren, ongeacht de vorm waarin dit gebeurt, kunnen ze rekenen op een gefundeerd antwoord vanwege het lid of zijn medewerkers. Gegronde klachten geven altijd aanleiding tot rechtzettingen. Een klacht heeft nooit ongunstige gevolgen voor wie ze heeft ingediend.
- b. Kandidaten en werknemers die menen dat ze vanwege het lid na een klacht geen of onvoldoende genoegdoening kregen, kunnen daarna met hun klachten nog terecht bij de ombudsdienst van Federgon, in de mate dat deze klachten betrekking hebben op een sector waarvoor de ombudsdienst bevoegd is. De ombudsdienst werkt op basis van een uitgeschreven procedure die door alle betrokken leden is gekend en aanvaard.

8. Verspreiding van het kwaliteitscharter

- a. De leden behandelen dit kwaliteitscharter als een volwaardig onderdeel van de regelgeving en zorgen voor een voldoende ruime verspreiding bij hun klanten, kandidaten, werknemers en zelfstandige onderaannemers, opdat deze op de hoogte zouden zijn van de verbintenissen die de leden aangingen. In de mate van het mogelijke verwijzen ze naar het feit dat ze dit charter hebben onderschreven in hun documenten, op hun website en in hun lokalen.
- b. Alle medewerkers van de leden worden voortdurend en minstens één maal per jaar uitvoerig ingelicht over de inhoud en de draagwijdte van het kwaliteitscharter. Daarbij onderstrepen de leden dat ze dit charter, zowel naar de geest als naar de letter, toegepast wensen te zien, met het oog op een kwalitatief hoogstaande dienstverlening aan hun klanten, kandidaten, werknemers en zelfstandige onderaannemers.
