



FEDERATION DES PARTENAIRES DE L'EMPLOI
FEDERATIE VAN PARTNERS VOOR WERK

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.

13



FEDERATION DES PARTENAIRES DE L'EMPLOI
FEDERATIE VAN PARTNERS VOOR WERK

Verbintenissen aangegaan 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 genieten 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.

