

## **KLACHTENPROCEDURE ANTI-DISCRIMINATIEBELEID BIJ DE WERVING EN SELECTIE**

### **Artikel 1 algemene bepalingen**

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a. discriminatie: het maken van direct en indirect onderscheid tussen personen op grond van leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, seksuele gerichtheid, levens-, politieke of geloofsovertuiging, ras, etnische afkomst of nationaliteit. Onder discriminatie wordt uitdrukkelijk ook verstaan het ingaan op verzoeken van opdrachtgevers om bij de werving en selectie onderscheid tussen personen te maken op basis van criteria die niet noodzakelijk of relevant zijn voor een goede invulling van de functie;
- b. klager: werkzoekende;
- c. beklagde: degene op wiens gedrag de klacht van de klager betrekking heeft;
- d. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
- e. klacht: uiting van onvrede door de klager over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met Cordeta Personeelsdiensten B.V. heeft ervaren.

### **Artikel 2**

Een ieder die, in verband met de werving en selectie bij Cordeta Personeelsdiensten B.V. of derden discriminatie ondervindt of heeft ondervonden, kan zich met een klacht wenden tot de vertrouwenspersoon.

## **DE VERTROUWENSPERSOON**

### **Artikel 3**

De directie van Cordeta Personeelsdiensten B.V. wijst tenminste een vertrouwenspersoon aan uit de personeelsleden van het bedrijf tot wie de klager zich kan wenden. De aanwijzing geschiedt voor de periode van 3 jaar. Een zelfde persoon kan opnieuw worden aangewezen als vertrouwenspersoon voor een volgende periode.

### **Artikel 4**

De vertrouwenspersoon heeft, onverminderd hetgeen daaromtrent in dit reglement verder is bepaald, in elk geval tot taak;

- a. zichzelf bekend te maken als vertrouwenspersoon binnen de organisatie;
- b. de eerste opvang van de klager met klachten over discriminatie te verzorgen. De vertrouwenspersoon zoekt in eerste instantie samen met de klager naar eventuele mogelijkheden om het probleem in de informele sfeer tot een oplossing te brengen;
- c. de klager door te verwijzen naar externe deskundigen als verdere opvang noodzakelijk is;
- d. beleid te formuleren ter voorkoming en bestrijding van discriminatie;
- e. zorg te dragen voor de nazorg van de klager;
- f. jaarlijks een anonieme registratie bij te houden.

**Artikel 5**

De vertrouwenspersoon onderhoudt de nodige contacten met personen en instanties die discriminatie bij Cordeta Personeelsdiensten B.V. en uit hoofde van hun functie kunnen signaleren.

**Artikel 6**

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn functie verantwoording schuldig aan de directie van Cordeta Personeelsdiensten B.V.

**Artikel 7**

De vertrouwenspersoon heeft de bevoegdheid tot; a. het zelfstandig raadplegen van externe deskundigen; b. het horen van alle betrokkenen van alle afdelingen in de organisatie, inclusief de directie. Hij gaat hiertoe slechts over voor zover de uitvoering van zijn taken daartoe noodzaakt en neemt hierbij strikte vertrouwelijkheid in acht.

**Artikel 8**

De vertrouwenspersoon dient te allen tijde de anonimiteit van de klager te waarborgen en zal dan ook geen actie ondernemen zonder zijn/haar toestemming. Alleen met toestemming van de klager is het mogelijk om met behulp van het management team de klacht over te brengen bij de beklagde of veroorzaker(s) en te trachten met elkaar tot overeenstemming te komen.

**Artikel 9**

De vertrouwenspersoon legt van elke behandelde klacht een dossier aan. Hij verstrekt daaruit geen onder geheimhouding gegeven informatie dan met toestemming van degene die om geheimhouding heeft verzocht.

**Artikel 10**

- a. de vertrouwenspersoon brengt jaarlijks verslag uit over de ervaringen, uitgebrachte adviezen en gesignaleerde knelpunten aan de directie;
- b. het verslag draagt een algemeen karakter en is niet op individuele personen herleidbaar;
- c. de directie zendt dit verslag aan personeelszaken en het management team.

**Artikel 11**

De directie draagt er zorg voor dat aan de vertrouwenspersoon de faciliteiten die nodig zijn voor de uitvoering van de opgedragen taken, ter beschikking worden gesteld. Deze faciliteiten omvatten in ieder geval;

- a. een ruimte om gesprekken te voeren zodanig dat de privacy van de klager optimaal gewaarborgd wordt;
- b. een budget voor het voeren van gesprekken extern;
- c. een budget voor het inschakelen van externe deskundigen;
- d. een eigen telefoon die niet afgeluisterd of onderbroken kan worden;
- e. een goed afsluitbare kast als archief.

## **INDIENING VAN KLACHTEN**

### **Artikel 12**

- a. de vertrouwenspersoon bij Cordeta Personeelsdiensten B.V. is Cees van Weelden.
- b. klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend via de email. Via de post sturen t.a.v. Cees van Weelden Lindenlaan 69, 6584 AC Molenhoek. Bij het indienen van de klacht graag de NAW-gegevens, de datum van indiening en een omschrijving van de klacht vermelden;
- c. wanneer telefonisch klachten worden aangenomen of tijdens een persoonlijk gesprek, zal de klacht bevestigd moeten worden om te controleren of de klacht goed begrepen is en of de klacht goed verwoord is, omdat (extra) misverstanden een oplossing in de weg kunnen zitten;
- d. de vertrouwenspersoon bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen een week na indiening van de klacht schriftelijk een reactie ontvangt. (Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt de klager hierover tijdig, in elk geval ruim voor het verstrijken van deze periode, schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.).

## **AFHANDELING VAN KLACHTEN**

### **Artikel 13**

De vertrouwenspersoon:

- a. bekijkt de klacht en verzamelt eventuele relevante informatie;
- b. wint eventueel nadere informatie in bij de klager;
- c. bespreekt de klacht met een of meerdere leden van het management team;
- d. neem een standpunt in;
- e. informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt;
- f. legt het standpunt vast in het klachtendossier;
- g. onderneemt actie, indien nodig, naar aanleiding van het gekozen standpunt;
- h. wanneer de klacht niet naar de tevredenheid van de klager opgelost kan worden, kan klager de klacht indienen bij de directie van Cordeta Personeelsdiensten B.V.

## **KLACHTENDOSSIER**

### **Artikel 14**

Het klachtendossier welke alleen toegankelijk is door de vertrouwenspersoon legt alle gegevens van een klacht vast: a. de NAW-gegevens van degene die een klacht heeft;

b. de datum waarop de klacht is ingediend;

c. een omschrijving van de klacht;

d. de datum van binnenkomst en de wijze van afhandeling van de klacht;

e. de eventueel gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;

f. de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

## **KLACHTENBEHEER**

### **Artikel 15**

a. het klachtdossier wordt gedurende een periode van 5 jaar bewaard nadat de klacht is afgehandeld;

b. de klacht(en) word(t)(en) centraal geregistreerd om ervoor te zorgen dat vergelijkbare klachten, vergelijkbare oplossingen krijgen. Deze registratie wordt gebruikt om zo nodig preventieve maatregelen te nemen;

c. de vertrouwenspersoon stelt aan alle Management Teamleden een beschrijving ter beschikking van de te volgen procedure voor de afhandeling van die klachten.