

De Recruitercode klachtenprocedure en -afhandeling

Over de klachtenprocedure

1. De Klachtenprocedure is schriftelijk.
2. De Klachtencommissie werkt met hoor en wederhoor.
3. De Klachtencommissie neemt alleen schriftelijke klachten van kandidaten in behandeling die voldoen aan de eisen als omschreven in de Klachtenprocedure.
4. Klagen kan niet anoniem.
5. Klagen kan pas nadat de kandidaat in contact is getreden met de beklaagde en het antwoord of de geboden oplossing voor de kandidaat onbevredigend is.
6. De Klachtencommissie neemt bij een klacht altijd contact op met de beklaagde.

Procedure en afhandeling

1. Een kandidaat dient schriftelijk een klacht in over de deelnemende recruiter bij de Klachtencommissie van de Recruitercode, inclusief reactie van de desbetreffende recruiter.

Let op: De Klachtencommissie neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling.

De schriftelijke klacht dient minimaal te omvatten:

- * naam en adres van de kandidaat;
- * de datum van de klacht;
- * een omschrijving van de situatie/gebeurtenissen die hebben geleid tot de klacht;
- * een uitgebreide omschrijving van de klacht;
- * de reactie van de recruiter en/of organisatie op de bij hen ingediende informele klacht;
- * de contactgegevens van de kandidaat;
- * de toestemming van de kandidaat dat eventuele

7. Een beklaagde die twijfelt over de juistheid van een klacht kan contact met de Klachtencommissie opnemen.
8. De Klachtencommissie doet alleen uitspraken over de artikelen beschreven in de door de Recruitercode Commissie opgestelde Recruitercode (dus niet over toevoegingen).

De Klachtencommissie doet geen uitspraken over klachten gerelateerd aan privacy wet- en regelgeving (AVG) die in het domein vallen van de Autoriteit Persoonsgegevens en/of klachten gerelateerd aan anti-discriminatie die dienen te worden voorgelegd aan het College voor de Rechten van de Mens.

De Klachtencommissie kan alleen een uitspraak doen die ziet op de vraag of bepaald handelen of nalaten van een deelnemende recruiter in lijn is met de Recruitercode. Klachten die zien op de vaststelling of bepaald handelen of nalaten van een recruiter al dan niet strijd oplevert met andere codes en/of wet- en regelgeving zullen niet in behandeling worden

noodzakelijke persoonsgegevens worden verwerkt voor de behandeling van de klacht.

Voor zover de klacht niet compleet is, zal de kandidaat bericht ontvangen van de Klachtencommissie en in de gelegenheid worden gesteld om binnen 14 dagen de klacht aan te vullen. Gebeurt dit niet of onvolledig, dan zal de kandidaat niet-ontvankelijk worden verklaard.

2. De Klachtencommissie neemt na het indienen van de klacht altijd contact op met de deelnemende recruiter tegen wie de klacht is gericht en stelt de betreffende recruiter in kennis van de inhoud van de klacht. De deelnemende recruiter wordt in het kader van wederhoor in de gelegenheid gesteld om binnen 14 dagen een schriftelijke reactie te versturen aan de Klachtencommissie waarbij wordt ingegaan op de ingediende klacht. De kandidaat zal zo snel als mogelijk op de hoogte worden gesteld van de schriftelijke reactie van de beklaagde recruiter.

Let op: Indien er een klacht is over een individuele deelnemer van de Recruitercode die werkt voor een organisatie die ook lid is, zal de Klachtencommissie de

genomen. De Klachtencommissie zal zich dan onbevoegd verklaren.

9. Alle klachten worden anoniem geplaatst op recruitercode.nl
10. Bij een gegronde klacht krijgt de recruiter hierover een schriftelijke aanbeveling. Na een tweede gegronde klacht, zal de recruiter geschrapt worden als deelnemer van de Recruitercode, indien de Klachtencommissie de gegronde klachten dermate ernstig acht, dat de handelswijze van de recruiter onverenigbaar is met de Recruitercode en de daaraan ten grondslag liggende uitgangspunten.
11. De Klachtencommissie, de Commissie Recruitercode en andere bij de Recruitercode betrokken personen zijn niet aansprakelijk (op wat voor wijze en op wat voor grondslag dan ook) voor schade die door een deelnemende recruiter en/of organisatie lijdt als gevolg van een gegronde klacht en/of schrapping van een deelnemende recruiter.

organisatie hierover schriftelijke informeren en een melding versturen naar de vaste contactpersoon binnen de deelnemende organisatie. De organisatie dient zelf maatregelen te treffen indien nodig.

3. De Klachtencommissie zal beoordelen of zij bevoegd is een uitspraak te doen over de ingediende klacht en of de klacht gegrond of ongegrond is. De Klachtencommissie zal na ontvangst van de schriftelijke reactie (wederhoor) van de deelnemende recruiter ernaar streven om binnen twee weken uitspraak te doen.
4. Als de klacht gegrond is zal de betreffende recruiter een aantekening krijgen bij zijn naam, indien aangewezen zal een schriftelijke aanbeveling worden gedaan. De organisatie waar deze deelnemer voor werkt krijgt hier ook schriftelijk een bericht van. De aantekening kan vergezeld worden van een voorwaardelijke schorsing bij een gegronde klacht binnen een door de Klachtencommissie te bepalen periode.

5. Bij een tweede gegronde klacht zal de individuele deelnemer indien aangewezen direct voor een door de Klachtencommissie te bepalen periode geschrapt worden van de deelnemerslijst van de Recruitercode. Dit is het geval indien de klachten gegrond zijn en dermate ernstig worden bevonden dat de handelwijze van de deelnemende recruiter onverenigbaar zijn met de Recruitercode en de uitgangspunten die daaraan ten grondslag liggen.

Let op: Indien er een tweede gegronde klacht is en de deelnemer geschrapt wordt, zal naast de deelnemer ook de deelnemende organisatie (tijdelijk) uitgeschreven worden. Indien de betreffende individuele geschrapte deelnemer niet meer deelneemt aan het recruitmentproces binnen de organisatie, kan de organisatie opnieuw worden ingeschreven als deelnemer binnen de Recruitercode door een verzoek hiertoe te richten aan de Recruitercode Commissie.