

Gedragscode Summum.nu (“de Gedragscode”)

1. INLEIDING

Deze Gedragscode is ontwikkeld door de projectgroep kwaliteit van Summum.nu en afgeleid van vergelijkbare codes van o.a. de ROA, Ooa en NIP. Deze Gedragscode is vastgesteld door de algemene ledenvergadering van Summum.nu op 26 november 2009.

1.1 Karakter Gedragscode

Bij Summum.nu aangesloten werving-, search- en selectiebureaus, hebben in de Gedragscode normen geformuleerd die zij bij de uitoefening van hun vak in acht nemen. Zo is in de code vastgesteld hoe Summum.nu Bureaus en hun consultants dienen te handelen ten opzichte van opdrachtgevers, kandidaten en elkaar. Binnen de dienstverlening van Summum.nu Bureaus zijn kwaliteit, professionaliteit en zorgvuldigheid belangrijke doelstellingen. Door een zorgvuldige procedure en goede dienstverlening wordt een optimaal resultaat voor klant en kandidaat bereikt.

Opdrachtgevers en kandidaten worden na een opdracht gevraagd de geboden dienstverlening te evalueren. Door serieus met de verkregen feedback om te gaan beoogt Summum.nu continue kwaliteitscontrole en verbetering te verkrijgen. Een klachtenregeling maakt deel uit van de kwaliteitscontrole. Op deze manier wordt de kwaliteit van Summum.nu Bureaus gewaarborgd en afgestemd op de wensen uit de markt.

1.2 Taak en functie van de Summum.nu Bureaus en hun consultants

Hoofdtak van de Summum.nu Bureaus en hun consultants is het verlenen van advies en bijstand bij het werven van, searchen naar en selecteren van kandidaten ten behoeve van hun klanten. Het belang van de klant staat daarbij voorop zonder voorbij te gaan aan de te respecteren belangen van de kandidaten. Een deugdelijke en zorgvuldige behandeling van opdrachten is een eerste plicht van de Summum.nu Bureaus en hun consultants. Deze omvat voorts de plicht om de daarvoor benodigde kennis te vergaren en te onderhouden en om zo nodig assistentie in te roepen van derde(n) dan wel de klant te verwijzen naar een Summum.nu collega, die wel de benodigde kennis en kunde in huis heeft.

Een goede onderlinge verhouding tussen de Summum.nu Bureaus en hun consultants bevordert in het algemeen de correcte behartiging van de aan hen toevertrouwde belangen.

1.3 Naleving

Iedereen die van mening is dat een Summum.nu Bureau en/of diens consultant(s) niet handelt volgens de Gedragscode van Summum.nu kan een klacht indienen bij het Summum.nu Bureau in kwestie. Wordt deze klant niet naar wens behandeld dan kan de Klachtencommissie van Summum.nu (**‘de Klachtencommissie’**) worden ingeschakeld. Deze onafhankelijke commissie behandelt klachten van opdrachtgevers, kandidaten of andere belanghebbenden over de

naleving van deze Gedragscode. Zo nodig worden door deze Klachtencommissie disciplinaire maatregelen opgelegd. Tegen de uitspraken van deze Klachtencommissie is geen beroep mogelijk. Meer informatie over het toezicht op de naleving van de Gedragscode is verkrijgbaar bij Summum.nu.

2. GEDRAGSCODE

2.1. Algemeen

Artikel 1. Toepasselijkheid

De Gedragscode is van toepassing voor werving-, search- en selectiebureaus, die zijn aangesloten bij Summum.nu (hierna: “**de Summum.nu Bureaus**”) en hun consultants,

Artikel 2. Algemeen

De Summum.nu Bureaus en hun consultants dienen zich zodanig te gedragen dat het vertrouwen in Summum.nu en de Summum.nu Bureaus of in hun eigen beroepsuitoefening niet wordt geschaad.

Artikel 3. Zorgvuldigheid en deskundigheid

Summum.nu Bureaus en hun consultants moeten hun opdrachten zorgvuldig behandelen en daartoe moeten zij over de daarvoor benodigde deskundigheid beschikken. Alle Bureaus en hun consultants werken volgens deze Gedragscode en de NVP Sollicitatiecode. In alle communicatie-uitingen geven de Summum.nu Bureaus en hun consultants duidelijk aan wat hun werkwijze en arbeidsmarktpositionering is. Wanneer daarom gevraagd wordt stellen Summum.nu Bureaus actuele gegevens van hun consultants beschikbaar om zo transparant mogelijk te zijn. Oordelen over de kandidaten worden zorgvuldig en respectvol onderbouwd en gecommuniceerd.

2.2 Verhouding tot de opdrachtgever

Artikel 4. Opdrachtbevestiging

Bij aanvang van de opdracht bespreken de Summum.nu Bureaus en hun consultants wanneer de vervulling van de vacature succesvol is afgerond. Ook worden vooraf de bepalingen afgesproken, die gelden wanneer er geen succesvolle invulling heeft plaats gevonden. Deze afspraken worden schriftelijk bevestigd aan de opdrachtgever. Deze opdrachtbevestiging moet ten minste de volgende onderdelen behandelen:

- concrete opdrachtbeschrijving;
- functietypering;
- omschrijving tijd- en inspanningsplanning;
- beschrijving werkwijze;
- beschrijving procedure;
- opsomming contactmomenten;
- beschrijving wijze van informatie-uitwisseling;

- prijs en betalingstermijnen;
- garantieregeling en overige leveringsvoorwaarden.

Middels bovengenoemde punten wordt het gehele proces beschreven in een transparant plan van aanpak.

Artikel 5. Exclusiviteit

Summum.nu Bureaus en hun consultants werken ten behoeve van hun opdrachtgever(s) in principe op basis van exclusiviteit. Dit houdt in dat een opdracht alleen aan één bureau wordt gegund. Om succesvolle en tijdige vervulling te garanderen kan eventueel na overleg en met goedkeuring van de opdrachtgever een ander Summum.nu Bureau worden ingeschakeld.

Artikel 6. Informatieverstrekking aan opdrachtgever

De Summum.nu Bureaus en hun consultants moeten hun opdrachtgever steeds zonder oponthoud op de hoogte stellen van belangrijke informatie, feiten en afspraken. Belangrijke informatie en afspraken worden zo nodig schriftelijk aan de opdrachtgever bevestigd.

Artikel 7. Verantwoordelijkheid

Summum.nu Bureaus en hun consultants dragen volledige verantwoordelijkheid voor de behandeling van de opdracht. Ontstaat er een verschil van mening dat niet in onderling overleg kan worden opgelost, dan trekt het Summum.nu Bureau en zijn betrokken consultant zich terug. De opdrachtgever mag hiervan zo min mogelijk schade ondervinden.

Artikel 8. Vertrouwelijkheid

Summum.nu Bureaus en hun consultants gaan vertrouwelijk met de hen verstrekte opdrachten om. Zij doen daarover geen mededelingen aan derden zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtgever.

Artikel 9. Evaluatie

Na vervulling of beëindiging van een opdracht voeren de Summum.nu Bureaus en hun consultants altijd een eindevaluatie uit aan de hand van het overeengekomen plan van aanpak voor de betreffende opdracht. Daarbij worden de klanten steeds gewezen op het bestaan van de Summum.nu klachtenprocedure.

Artikel 10. Garantie

Een geplaatste kandidaat wordt coaching-on-the-job als mogelijkheid geboden. Een geplaatste kandidaat kan, hetzij op eigen initiatief, hetzij op initiatief van de opdrachtgever, de organisatie binnen zes maanden na aanstelling verlaten. In dat geval voeren Summum.nu Bureaus en hun consultants kosteloos een nieuwe werving- en selectieprocedure uit. De termijn van zes maanden kan in overleg met de opdrachtgever worden verlengd. Ook andere kortingssystemen zijn

mogelijk. Afspraken over garantievoorzwaarden worden altijd in de opdrachtbevestiging, bedoeld in artikel 4, vastgelegd.

2.3 Betrekkingen tussen Summum.nu Bureaus en consultants

Artikel 11. Collegialiteit

Gestreefd wordt naar een collegiale omgang tussen de Summum.nu Bureaus en hun consultants. Daarbij zullen de Summum.nu Bureaus en hun consultants zich nimmer onnodig negatief uitlaten over een collega-bureau of -consultant. Zonodig en desgewenst worden collega-bureaus en -consultants ondersteund bij het uitvoeren van een opdracht. Deze ondersteuning start op initiatief van de het Summum.nu Bureau en/of diens consultant na overleg met de opdrachtgever.

2.4 Inrichting van de bureauorganisatie

Artikel 12. Goede praktijkuitoefening

Summum.nu Bureaus en hun consultants moeten ervoor zorgen dat de organisatie en inrichting van hun bureau voldoen aan de eisen van een goede praktijkuitoefening.

Artikel 13. Geen geheimhouding

Summum.nu Bureaus en hun consultants kunnen zich niet beroepen op de vertrouwelijkheids bepaling, zoals bedoeld in artikel 8, in het geval van een onderzoek in het kader van een klacht en het inschakelen van de Summum.nu Klachtenregeling, zoals bedoeld in artikel 1.3. In dit geval zijn Summum.nu Bureaus en hun consultants verplicht alle gevraagde inlichtingen stukken te verstrekken.

Artikel 14. Training en ondersteuning van consultants

Summum.nu Bureaus bieden hun consultants diverse instrumenten en procedures om de behandeling van een vacature zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren. Consultants krijgen verder de tijd en faciliteiten om hun persoonlijke professionaliteit te onderhouden en zich te blijven ontwikkelen. Het te gebruiken testmateriaal (psychologische onderzoeken, assessments) dient te voldoen aan de eisen zoals gesteld door de COTAN en de EFPA of andere erkende toetsingsorganisaties. De Summum.nu Bureaus bewaken actief het vakmanschap van de consultants door gebruik te maken van eindevaluaties en zij zetten zich in om het vakmanschap en de professionaliteit naar de buitenwereld uit te dragen. Daartoe werken de Summum.nu Bureaus mee aan het benchmark onderzoek (klant- en kandidaattevredenheidsonderzoek) van Summum.nu. De consultants dienen hun professionaliteit te blijven ontwikkelen. Hiervoor nemen zij deel aan continue scholing en diverse op professionalisering gerichte activiteiten binnen en buiten Summum.nu verband georganiseerd. De Summum.nu Bureaus zien erop toe dat hun consultants zich gedragen overeenkomstig deze Gedragscode.

Artikel 15. Kwaliteitsaudit en monitor

Summum.nu Bureaus ondergaan periodiek de Kwaliteitsaudit waarbij o.a. wordt gecontroleerd op de naleving van de Gedragscode. Gegevens uit de monitor verkregen worden na overleg en gericht op het promoten van de kwaliteit van Summum.nu gepubliceerd.

3. TOELICHTING OP GEDRAGSCODE

3.1 Behandeling van de vacature

Voor aanvang van een opdracht wordt schriftelijk overeengekomen aan welke eisen het proces moet voldoen. De start van elke opdracht begint met een opdrachtbevestiging met daarin een helder plan van aanpak. Het Summum.nu Bureau en hun consultants houden zich hier strikt aan. Verschuiving van de termijn of aanpak vindt alleen plaats na overleg met en akkoord van de opdrachtgever. Gedurende het proces wordt er een klant- c.q. opdracht dossier bijgehouden waarin wordt aangegeven welke werkzaamheden er verricht zijn. Op deze manier krijgt zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer een transparant beeld van het doorlopen proces. De Summum.nu consultant is verantwoordelijk voor de door hem of haar voorgestelde kandidaten en spreekt zo mogelijk alle kandidaten persoonlijk. Hij toetst of alle kandidaten voldoen aan de door de opdrachtgever geuite wensen/criteria. Hij begeleidt het hele Werving- en Selectieproces persoonlijk. Om de kans op een goede match zo groot mogelijk te maken heeft de opdrachtgever de mogelijkheid om ook na afronding van de procedure een beroep op de consultant te doen. De consultant zal ook zelf het initiatief nemen om na plaatsing op vaste momenten contact te hebben met zowel de kandidaat als de opdrachtgever.

3.2 Vakmanschap

Een Summum.nu Bureau heeft als doel het doen vervullen van een of meer vacatures. Daarbij worden de volgende zaken gehanteerd: een zorgvuldige procedure, kwalitatieve dienstverlening en een optimaal resultaat voor de opdrachtgever en de kandidaat. Om dit te bewerkstelligen houden de Summum.nu Bureaus zich aan regelgeving, richtlijnen en adviezen zoals vastgelegd in deze gedragscode. Op deze manier wordt de werkwijze van Summum.nu Bureaus steeds meer geprofessionaliseerd. De Bureaus zijn mede verantwoordelijk voor de professionaliteit van hun al medewerkers. Zij bieden hen de mogelijkheid te werken aan persoonlijke professionalisering en kwaliteitsverbetering van hun dienstverlening. Zij organiseren activiteiten gericht op professionalisering en kwaliteitsverbetering.

De Summum.nu consultant denkt kritisch na over zijn beroepsmatig handelen en over zijn persoonlijke waarden en motieven die bij dat handelen een rol spelen. Hij stelt zijn beroepsmatig handelen met enige regelmaat aan de orde in (inter-)collegiaal overleg zoals bijvoorbeeld intervisie. De Summum.nu consultant houdt zijn professionaliteit in stand en houdt hierbij de recente ontwikkelingen binnen het vakgebied en de branchevereniging in de gaten. De

Summum.nu consultant leest de voor hem relevante literatuur en neemt jaarlijks deel aan relevante bij- en nascholing. Daarnaast onderkent de Summum.nu consultant zijn professionele en persoonlijke beperkingen en is daar, naar buiten toe, open over. Om eventuele beperkingen te compenseren roept hij deskundig advies en ondersteuning in, of wijst zo nodig door naar een andere consultant.

Om het eigen vak optimaal te onderhouden nemen alle Summum.nu consultants deel aan het benchmark onderzoek. De consultant wordt geacht zijn beroepsmatig handelen te kunnen verantwoorden in het licht van deze Gedragscode.

3.3 Garantie

Summum.nu Bureaus bieden hun opdrachtgevers 6 maanden garantie aan. Verlaat een kandidaat de organisatie van de opdrachtgever binnen zes maanden, hetzij op eigen initiatief, hetzij op initiatief van de opdrachtgever, dan kan de opdrachtgever een beroep te doen op een kosteloze hervatting en afronding van de werving en selectie procedure voor dezelfde functie. Vertrek veroorzaakt door niet vooraf aangekondigde veranderingen van locatie, organisatie of functie, geeft geen recht op een kosteloze hervatting van de procedure. Ieder Summum.nu Bureau maakt in de eigen leveringsvoorwaarden bekend onder welke condities deze of een ruimere garantie geldt.

3.4 Collegialiteit

Een Summum.nu Bureau staat voor kwalitatieve en betrouwbare ondersteuning. Soms kan het voorkomen dat een Summum.nu Bureau een opdracht niet vervuld krijgt. Om de opdracht voor de opdrachtgever af te ronden heeft het Summum.nu Bureau de mogelijkheid de hulp en ondersteuning van een ander Summum.nu Bureau in te roepen om op deze manier de kwaliteit te waarborgen en de opdracht met succes af te ronden. De Summum.nu Bureaus worden geacht als goede collega's met elkaar om te gaan en samen te werken aan een verdere professionalisering van de markt en de dienstverlening op het gebied van werving en selectie.

3.5 Kwaliteitsaudits

Verwezen wordt naar artikel 15.