

## Kwaliteitscharter



### 1. ONZE ETHISCHE RICHTLIJNEN

---

Het kwaliteitscharter van elekti. vormt de basis om de kwaliteit van onze dienstverlening te garanderen. We beloven dit kwaliteitscharter altijd te volgen, zowel volgens de letter als de geest ervan, in onze relaties met alle betrokkenen bij een samenwerking.

## 2. DEFINITIES

---

In dit kwaliteitscharter wordt de volgende terminologie gebruikt:

### **Klant**

Dit is de opdrachtgever: de rechtspersoon, natuurlijke persoon of het organisme dat een opdracht aan elekti. geeft en deze ook financiert.

### **Kandidaat**

- De natuurlijke persoon die bereid is een arbeidsovereenkomst te sluiten met een klant, en/of getest en/of beoordeeld kan worden.
- De natuurlijke persoon met het statuut van zelfstandige, of de rechtspersoon, die bereid is een handelsovereenkomst te sluiten met elekti. om voor of bij een klant te werken.
- De natuurlijke persoon die begeleiding en/of opleiding krijgt.

### **Zelfstandige onderaannemer**

De rechtspersoon of natuurlijke persoon die een handelsovereenkomst sloot met elekti. om een opdracht uit te voeren bij of voor een klant.

### **Medewerker**

De rechtspersoon of de natuurlijke persoon die namens elekti. handelt en meedraagt aan het tot stand komen en/of afhandelen van alle overeenkomsten tussen elekti. en zijn klanten, kandidaten of zelfstandige onderaannemers, of aan elke vorm van ondersteuning daarbij.

### 3. ETHISCH ONDERNEMEN

---

- a. Bij het uitoefenen van hun activiteiten toont elekti. altijd professionalisme, waarbij enkel de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten, kandidaten en zelfstandige onderaannemers, als maatstaf wordt gehanteerd. Elke vorm van potentiële of daadwerkelijke belangenconflicten wordt zorgvuldig vermeden.
- b. elekti. volgt alle relevante regelgeving die van toepassing is op haar activiteit, inclusief die van de Europese Unie, de federale overheid, de gewesten, de gemeenschappen, en akkoorden tussen werkgevers- en werknemersorganisaties, evenals technische verplichtingen.
- c. Aangezien elekti.'s dienstverlening betrekking heeft op personen en hun beroepsleven van groot belang is, besteedt elekti. extra aandacht aan de naleving van regelgeving omtrent niet-discriminatie, veiligheid en welzijn op het werk, en respect voor de privacy. elekti. maakt haar medewerkers bewust van deze regels om bij te dragen aan het uitbannen van discriminatie, het bevorderen van gelijke kansen, het verhogen van arbeidsveiligheid en het beschermen van individuele privacy.
- d. In overeenstemming met de regelgeving is elekti's arbeidsbemiddeling volledig gratis voor kandidaten. Er worden nooit kosten in rekening gebracht, noch enige andere vergoeding gevraagd.
- e. Als een opdracht of de uitlatingen van een klant in strijd zijn met de regelgeving of dit kwaliteitscharter, vraagt elekti. schriftelijk om wijzigingen. Bij weigering van deze wijzigingen, weigert elekti. de opdracht of beëindigt de samenwerking met de betreffende klant.
- f. elekti. vermijdt in zowel uitspraken als handelingen alles wat mogelijk schade kan toebrengen aan hun reputatie als HR-partner.

#### 4. DESKUNDIGE MEDEWERKERS INZETTEN

---

- a. elekti. aanvaardt alleen opdrachten waarvoor ze de vereiste expertise kan inzetten, zowel intern als extern. Alle medewerkers beschikken over de nodige deskundigheid, ruime ervaring en grondige kennis van de arbeidsmarkt. Ze zijn zich bewust van de relevante noden van hun klanten, kandidaten en zelfstandige onderaannemers.
- b. Alle medewerkers van elekti. hebben de nodige opleiding gevolgd of krijgen deze om hun taken goed te kunnen uitvoeren. Daarnaast worden ze regelmatig bijgeschoold.
- c. Medewerkers van elekti. worden zo snel mogelijk geïnformeerd over alle relevante wijzigingen in de regelgeving. Dit stelt hen in staat om klanten, kandidaten en zelfstandige onderaannemers de nodige rechtszekerheid te bieden.
- d. elekti. maakt indien nodig gebruik van geavanceerde, wetenschappelijk ondersteunde methodieken, onder de verantwoordelijkheid van daarvoor bevoegde medewerkers.
- e. elekti. en haar medewerkers werken servicegericht en flexibel, met volledige transparantie en in lijn met professionele ethiek, zowel richting klanten als richting kandidaten en zelfstandige onderaannemers. Hun aanpak is altijd effectief en efficiënt.
- f. Werknemers van elekti. kunnen rekenen op begeleiding en ondersteuning als ze extra opleiding nodig hebben om hun taken uit te voeren.

## 5. OMGAAN MET DE KLANTEN

---

- a. elekti. en haar medewerkers streven voortdurend naar de beste dienstverlening en behandelen alle klanten altijd op een professionele, respectvolle en zorgzame manier.
- b. elekti. en haar medewerkers zorgen voor optimale opvolging van elke opdracht. Ze evalueren regelmatig, sturen bij waar nodig, en zorgen voor eventuele noodzakelijke wijzigingen, waarbij ze altijd op de meest geschikte momenten feedback geven.

## 6. OMGAAN MET KANDIDATEN EN ZELFSTANDIGE ONDERAANNEMERS

---

- a. elekti. en haar medewerkers besteden extra zorg aan het onthaal en de begeleiding van kandidaten.
- b. elekti. en haar medewerkers zorgen ervoor dat alle benodigde of nuttige informatie over de klant en de opdracht tijdig wordt gedeeld met alle betrokkenen om de opdracht optimaal te vervullen.
- c. De deelname van kandidaten is vrijwillig. Tenzij ze gebonden zijn door de verplichtingen van een arbeidsovereenkomst, mogen ze altijd de opdracht of dienstverlening van elekti. weigeren zonder verplichting om hun weigering te motiveren en zonder dat ze nadelige gevolgen van elekti. ondervinden.
- d. elekti. en haar medewerkers zorgen voor optimale opvolging van elke opdracht. Ze evalueren regelmatig, sturen bij waar nodig, en geven altijd tijdig feedback op de meest geschikte momenten.

f. In het kader van wellbeing op het werk verwachten we een respectvolle relatie tussen de kandidaat die is opgestart bij de klant en de klant zelf.

## **7. VERTROUWELIJKHEID VAN DE GEGEVENS**

---

a. elekti. garandeert de vertrouwelijkheid van alle gegevens die klanten aan hen en hun medewerkers verstrekken voor een opdracht. Deze gegevens worden met de grootste discretie behandeld.

b. elekti. zorgt ervoor dat ook kandidaten en zelfstandige onderaannemers de vertrouwelijkheid van klantgegevens respecteren en deze zo discreet mogelijk behandelen.

c. Bij het benaderen van kandidaten tonen elekti. en haar medewerkers de nodige discretie en voorzichtigheid. Ze zorgen ervoor dat kandidaten geen nadelen ondervinden in hun beroepsleven door de acties van elekti. of haar medewerkers.

d. Gegevens die behoren tot de persoonlijke levenssfeer van kandidaten worden enkel opgevraagd als ze direct relevant zijn voor de opdracht en worden alleen gebruikt met toestemming van de betrokkenen. Indirect relevante vragen zijn optioneel voor kandidaten en worden als zodanig door elekti. gekaderd.

e. In overeenstemming met de wetgeving op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, worden de gegevens van kandidaten door elekti. alleen gebruikt en/of verwerkt na hun toestemming.

## 8. CORRECTE INFORMATIE

---

- a. elekti. en haar team zorgt ervoor dat advertenties altijd correcte, duidelijke, en objectieve informatie bevatten, ongeacht de vorm of het kanaal.
- b. Kandidaten krijgen, indien nodig schriftelijk, correcte, volledige en objectieve informatie over de inhoud, context en doelen van de opdracht die elekti. van de klant heeft gekregen.
- c. Kandidaten krijgen juiste, volledige en objectieve informatie over de regels die voor hen gelden, zodat ze hun rechten en plichten kennen.

## 9. KLACHTEN

---

elekti. onderzoekt klachten van kandidaten altijd zorgvuldig en objectief. Kandidaten kunnen er zeker van zijn dat hun klacht, ongeacht de manier waarop deze is ingediend, een weloverwogen antwoord krijgt van elekti. of haar medewerkers. Gegronde klachten leiden altijd tot correcties. Het indienen van een klacht heeft nooit negatieve gevolgen voor de indiener.

## 10. VERSPREIDING VAN HET KWALITEITSCHARTER

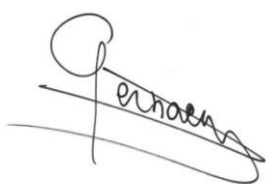
---

a. elekti. beschouwt dit kwaliteitscharter als een essentieel onderdeel van de regelgeving en verspreidt het uitgebreid onder klanten, kandidaten en zelfstandige onderaannemers, zodat iedereen op de hoogte is van de verbintenissen van elekti. Het charter wordt ook genoemd in alle relevante documenten, op hun website en in haar kantoren.

b. Alle medewerkers van elekti. worden continu en minstens één keer per jaar grondig geïnformeerd over de inhoud en het belang van het kwaliteitscharter. elekti. benadrukt dat ze willen dat dit charter, zowel in geest als in letter, wordt nageleefd om hoogwaardige dienstverlening te bieden aan klanten, kandidaten en zelfstandige onderaannemers.

Opgemaakt in Gent op 12/07/2024

Stefaan Gernaey  
Zaakvoerder



Angélique Vercauteren  
Zaakvoerster

