

PROCEDURA DE RECLAMAȚIE POLITICA ANTI-DISCRIMINARE ÎN RECRUTARE ȘI SELECȚIE

Întrucât Pollux Personeelsdiensten B.V. se consideră responsabilă pentru politica socială din cadrul organizației noastre, ea dorește să creeze un mediu în care angajații și persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă își respectă integritatea reciprocă.

Pe baza acestei responsabilități, a înființat un sistem de tratare a plângerilor privind discriminarea în recrutare și selecție.

Dacă aveți o plângere privind discriminarea, o puteți depune, iar plângerea va fi tratată conform următoarelor proceduri.

DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1 Dispoziții generale

În cadrul prezentei proceduri de reclamații, următorii termeni au următoarele semnificații:

- a. discriminare: a face o distincție directă și indirectă între persoane pe baza vârstei, sexului, stării civile, orientării sexuale, convingerilor în viață, politicii sau credințelor, rasei, originii etnice sau naționalității. Discriminarea include, de asemenea, în mod expres, răspunsul la solicitările clienților de a face o distincție între persoane în cadrul procesului de recrutare și selecție pe baza unor criterii care nu sunt necesare sau relevante pentru îndeplinirea corespunzătoare a postului;
- b. reclamant: persoană în căutarea unui loc de muncă;
- c. pârât: persoana la al cărei comportament se referă plângerea;
- d. consilier confidențial: persoana menționată la articolul 3;
- e. reclamație: exprimarea nemulțumirii reclamantului cu privire la un serviciu furnizat sau la un tratament pe care reclamantul l-a experimentat cu Pollux Personeelsdiensten B.V.

Articolul 2

Orice persoană care, în legătură cu recrutarea și selecția la Pollux Personeelsdiensten B.V, fie că este vorba de terți, se confruntă sau s-a confruntat cu discriminare, se poate adresa consilierului confidențial cu o plângere.

CONSILIERUL CONFIDENȚIAL

Articolul 3

Conducerea Pollux Personeelsdiensten B.V. desemnează cel puțin un consilier confidențial dintre angajații societății, la care reclamantul se poate adresa. Numirea se face pentru o perioadă de 3 ani. Aceeași persoană poate fi numită din nou în calitate de consilier confidențial pentru o perioadă ulterioară.

Articolul 4

Consilierul confidențial are, în orice caz, sarcina, fără a aduce atingere altor dispoziții din prezentul regulament;

- a. să se identifice ca un consilier confidențial în cadrul organizației;
- b. să ofere asistență inițială reclamantului în cazul plângerilor de discriminare. În primă instanță, consilierul confidențial și reclamantul vor căuta posibile modalități de rezolvare a problemei într-o atmosferă informală;
- c. să trimită reclamantul la experți externi dacă este necesară o recepție suplimentară;
- d. să formuleze politici de prevenire și combatere a discriminării;
- e. să se ocupe de îngrijirea ulterioară a reclamantului;
- f. să țină un registru anonim în fiecare an.

Articolul 5

Consilierul confidențial menține contactele necesare cu persoanele și organizațiile care discriminează la Pollux Personeelsdiensten B.V. și pe care le poate identifica în virtutea funcției deținute.

Articolul 6

Consilierul confidențial este responsabil în fața conducerii Pollux Personeelsdiensten B.V. pentru îndeplinirea funcției sale.

Articolul 7

Consilierul confidențial este autorizat să;

- a. consulte în mod independent experți externi;

- b. audieze toate persoanele implicate din toate departamentele organizației, inclusiv conducerea. El/ea va face acest lucru numai în măsura în care îndeplinirea atribuțiilor sale necesită acest lucru și va respecta confidențialitatea strictă.

Articolul 8

Consilierul confidențial trebuie să garanteze în orice moment anonimatul reclamantului și, prin urmare, nu va întreprinde nicio acțiune fără consimțământul acestuia. Numai cu consimțământul reclamantului este posibil să se transfere plângerea către acuzat sau autor(autori) cu ajutorul echipei de conducere și să se încerce ajungerea la un acord reciproc.

Articolul 9

Consilierul confidențial va depune un dosar pentru fiecare plângere tratată. El/ea nu furnizează informații confidențiale din acesta decât cu permisiunea persoanei care a solicitat păstrarea secretului.

Articolul 10

- a. consilierul confidențial raportează anual conducerii cu privire la experiențele, sfaturile și blocajele identificate;
- b. raportul are un caracter general și nu poate fi urmărit până la persoane fizice;
- c. conducerea trimite acest raport resurselor umane și echipei de conducere.

Articolul 11

Conducerea se asigură că consilierul de confidențialitate dispune de facilitățile necesare pentru îndeplinirea sarcinilor încredințate. În orice caz, aceste facilități includ;

- a. un spațiu pentru desfășurarea convorbirilor astfel încât intimitatea reclamantului să fie garantată în mod optim;
- b. un buget pentru efectuarea de apeluri externe;
- c. un buget pentru angajarea de experți externi;
- d. propriul telefon care nu poate fi monitorizat sau întrerupt;
- e. un dulap care poate fi închis ca arhivă.

DEPUNEREA DE PLÂNGERI

Articolul 12

- a. consilierul confidențial la Pollux Personeelsdiensten B.V. este Patrycja Malczewska- Kubistal;
- b. reclamațiile se depun de preferință în scris prin e-mail klachten@pollux.nl. Trimiteți-le prin poștă la adresa Patrycja Malczewska-Kubistal, PO Box 1154, 4700 BD în Roosendaal. Atunci când trimiteți reclamația, vă rugăm să precizați numele și adresa, data trimiterii și o descriere a reclamației;
- c. atunci când reclamațiile sunt acceptate prin telefon sau în timpul unei conversații personale, reclamația va trebui să fie confirmată pentru a se verifica dacă aceasta a fost înțeleasă în mod corespunzător și dacă a fost formulată corect, deoarece neînțelegerile (suplimentare) pot împiedica găsirea unei soluții;
- d. consilierul confidențial confirmă în scris reclamantului că plângerea a fost tratată și că va primi un răspuns scris în termen de o săptămână de la depunerea plângerii. (În cazul în care acest termen nu pare fezabil, reclamantul va fi informat în scris despre acest lucru, în orice caz cu mult înainte de sfârșitul acestei perioade, precizând motivul întârzierii și termenul în care se va da răspunsul).

TRATAREA PLÂNGERILOR

Articolul 13

Consilierul confidențial::

- a. examinează plângerea și colectează toate informațiile relevante;
- b. dacă este necesar, obține informații suplimentare de la reclamant;
- c. discută plângerea cu unul sau mai mulți membri ai echipei de conducere;
- d. ia atitudine;
- e. informează reclamantul în scris și motivat cu privire la această poziție;
- f. consemnează poziția în dosarul de reclamație;
- g. ia măsuri, dacă este necesar, pe baza poziției alese;
- h. în cazul în care reclamația nu poate fi rezolvată în mod satisfăcător pentru reclamant, reclamantul poate înainta reclamația către conducerea Pollux Personeelsdiensten B.V.

DOSAR DE PLÂNGERE

Articolul 14

Dosarul de plângere, care este accesibil doar consilierului confidențial, înregistrează toate detaliile unei plângeri:

- a. numele și adresa persoanei care a depus o plângere;
- b. data la care a fost depusă plângerea;
- c. descriere a plângerii;
- d. data intrării și modalitatea de tratare a plângerii;
- e. orice corespondență cu privire la plângere;
- f. statutul plângerii (în curs de soluționare / soluționată).

GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR

Articolul 15

- a. dosarul de reclamație este păstrat pentru o perioadă de 5 ani după ce plângerea a fost tratată;
- b. plângerea (plângerile) este (sunt) înregistrată(e) la nivel central pentru a se asigura că plângerile comparabile primesc soluții comparabile. Această înregistrare este utilizată pentru a lua măsuri preventive, dacă este necesar;
- c. consilierul confidențial pune la dispoziția tuturor membrilor echipei de conducere o descriere a procedurii care trebuie urmată pentru tratarea acestor plângeri.