

Gedragscode en klachtenprocedure Top Alliance

Karakter Gedragscode:	Top Alliance formuleert in deze gedragscode de normen die zij gebruikt bij de uitoefening van de dienstverlening, de wijze waarop wordt omgegaan met opdrachtgevers, kandidaten en elkaar. Top Alliance voelt zich verantwoordelijk voor de juiste naleving van deze gedragscode door alle medewerkers.
Dienstverlening Top Alliance:	Top Alliance brengt het (ontwikkelings)potentieel van medewerkers in kaart. Daarnaast wordt onderzoek gedaan op school- en bestuursniveau door middel van diagnostische onderzoeken. Als laatste worden medewerkers in het onderwijs begeleid middels loopbaanbegeleiding en outplacement.
Naleving gedragscode en klachtenprocedure:	Iedereen die van mening is dat één van de medewerkers van Top Alliance niet gehandeld heeft conform deze gedragscode kan een schriftelijke klacht indienen bij Top Alliance. De klacht zal dan in een gezamenlijk gesprek tussen klager en beklaagde, onder leiding van een consultant die niet betrokken is bij de klacht, besproken worden. Indien nodig kan er een voorgesprek plaatsvinden tussen klager en de bovengenoemde consultant. Mocht dit niet leiden tot een bevredigend resultaat, dan zal een mediator van Centrum Onderwijs Mediation ingeroepen worden om de klacht te beslechten. Klachten dienen binnen drie maanden na dato ingediend te worden.
Externe klachtenregeling:	De consultants van Top Alliance zijn aangesloten bij diverse brancheorganisaties die er ieder hun eigen klachtenprocedures op nahouden. Indien bovenstaande interne klachtenprocedure niet toereikend blijkt te zijn, dan verwijst Top Alliance naar de desbetreffende brancheorganisaties (OOA of NOLOC).
Toepasselijkheid:	De gedragscode is van toepassing op alle diensten geleverd door Top Alliance.
Zorgvuldigheid en deskundigheid:	Top Alliance en de consultants moeten hun opdrachten zorgvuldig behandelen en daartoe moeten zij over de benodigde deskundigheid beschikken. Daarbij is niet alleen opleiding bepalend. In alle uitingen geeft Top Alliance duidelijk aan wat de werkwijze is en het doel ervan. Top Alliance kan hierop te allen tijde bevraagd worden. Oordelen over de kandidaten worden zorgvuldig en respectvol onderbouwd, in een rapportage verwoord en met de kandidaten besproken.
Verhouding tot de opdrachtgever:	Bij aanvang van de opdracht ontvangt de opdrachtgever een offerte met daarin een duidelijke beschrijving van: <ul style="list-style-type: none">• De opdracht, dan wel onderzoeksvraag• Omschrijving van de tijd- en inspanningsplanning• Omschrijving van de werkwijze• Omschrijving van de procedure• Opsomming van contactmomenten• Omschrijving van de wijze en momenten van rapportage• Prijs en betalingstermijn

Verhouding tot kandidaten

De opdrachtgever ontvangt, na afronding van een individueel onderzoek, binnen een week een rapportage met de bevindingen, op voorwaarde dat de kandidaat in kwestie hiermee akkoord gaat. Mocht de kandidaat niet akkoord gaan, dan ontvangt de opdrachtgever hiervan een schriftelijke bevestiging. De rapportage wordt in dit geval niet verstrekt aan de opdrachtgever.

Kandidaten kunnen bij Top Alliance rekenen op vertrouwelijkheid en respect. Er wordt niets gecommuniceerd over de kandidaat met opdrachtgever zonder medeweten van de kandidaat. Rapportages over de kandidaat worden eerst met de kandidaat besproken. Uitsluitend met toestemming van de kandidaat wordt de rapportage doorgestuurd naar de opdrachtgever.

Top Alliance stelt alles in het werk om een zo onafhankelijk mogelijk beeld te verschaffen van de kandidaat. Dat betekent dat een duidelijke scheiding wordt aangebracht tussen frontoffice en backoffice. Opdrachtgevers spreken voorafgaand aan het onderzoek met de frontoffice, niet met de consultants die het onderzoek uitvoeren.

Top Alliance heeft geen contractuele relatie met de kandidaat. De kandidaat heeft een relatie met de opdrachtgever en de opdrachtgever met Top Alliance. Dat betekent echter uiteraard niet dat Top Alliance zich niet verantwoordelijk voelt voor correcte behandeling van haar kandidaten.

Mocht een kandidaat zich echter niet kunnen verenigen met het doel van de opdracht dan wel de onderzoeksvraag, dan is Top Alliance geen partij in dezen. De kandidaat dient hierover in overleg te treden met zijn werkgever: zijnde de opdrachtgever.

Mocht een kandidaat zich op enigerlei wijze tekortgedaan voelen, dan kan de kandidaat contact opnemen met Top Alliance, t.a.v. de directie o.v.v. klacht.