



Versie 1.1

**Algemene Voorwaarden Stichting Erkenning Recruitment Nederland (SERN)**

**Voor werving, search & selectie bureaus met Keurmerk**

Stichting Erkenning Recruitment Nederland (SERN)

© Stichting Erkenning Recruitment Nederland (SERN), Molenaarsgraaf, Nederland. Alle rechten voorbehouden.

Overdracht van de informatie aan derden zonder schriftelijke toestemming van of namens Stichting Erkenning Recruitment Nederland is verboden. Hetzelfde geldt voor het kopiëren van het document of een gedeelte daarvan.

Stichting Erkenning Recruitment Nederland en/of de met haar gelieerde organisaties zijn niet aansprakelijk voor enige directe, indirecte, toekomstige of gevolgschade ontstaan door of bij het gebruik van de informatie of gegevens uit dit document, of door de onmogelijkheid die informatie of gegevens te gebruiken.



---

<b>INHOUD</b>		blz.
Begrippen .....		4
Afbakening/verwijzing .....		4
1	Uitgangspunten werving, search & selectie procedure .....	6
1.1	Algemeen.....	6
1.2	Vertrouwelijkheid.....	6
1.3	Procedure.....	6
2	Marketing/Vastleggen zakelijk afspraken .....	6
3	Functieprofiel.....	6
4	Werving .....	7
5	Selectie.....	7
5.1	Algemeen.....	7
5.2	Interviews .....	7
5.3	Referentieonderzoek/antecedentenonderzoek.....	7
5.4	Psychologische testen (inclusief assessment centers).....	7
5.5	Medisch onderzoek .....	8
6	Eindselectie/beslissing.....	8
7	Klachtbehandeling.....	8
7.1	Door het bureau.....	8
7.2	Door de SERN.....	8
7.3	Klachten m.b.t. wettelijke regelingen .....	8

---



## BEGRIPPEN

Opdrachtgever	De natuurlijke of rechtspersoon met wie door het bureau een werving, search & selectie overeenkomst wordt aangegaan.
Opdracht	Formele overeenkomst tussen bureau en opdrachtgever om ten behoeve van de organisatie van de opdrachtgever via werving, search & selectie inspanningen een vacature in te vullen.
Bureau	Organisatie met als doel het uitvoeren van werving, search & selectie activiteiten gericht op vacatures waarbij het juridisch werkgeverschap van de kandidaat bij de opdrachtgever komt te liggen (dus niet uitzenden, detachering of interim management) .
Kandidaat	Een sollicitant die een open sollicitatie plaatst of die concreet gereflecteerd heeft op, of gevraagd is voor een vacature en vervolgens in een (deel van) een werving, search & selectie procedure meedraait.

de Arbeid en heeft dan ook direct of indirect daaruit relevante onderdelen overgenomen. Relevant betekent:

- alleen normen die direct gerelateerd zijn aan (de kwaliteit van) het inhoudelijke proces bij een werving, search & selectie procedure door een bureau;
  - geen financiële normen of betalingsvoorwaarden (des ondernemers);
  - normen in relatie met de regie van psychologische testen indien dit via een werving, search & selectiebureau verloopt
4. De SERN normen zijn opgesteld na s amenspraak met de diverse belanghebbende partijen waaronder opdrachtgevers, kandidaten, de OAWS, de NVP, Recruiters United, de NIP, de Stichting van de Arbeid, Sozawe, VNO/NCW, FNC/CNV.
  5. De normen in de SERN Algemene Voorwaarden staan in de gebruikelijke volgorde bij een werving, search & selectie procedure vanaf het ontstaan van de vacature tot en met eindselectie en beslissing.
  6. De SERN zal de praktijk van werving, search & selectie processen van met het Keurmerk erkende bureaus via audits door onafhankelijke derden volgen en zonodig corrigerende actie nemen.
  7. De SERN normen onderschrijven de wettelijke regelingen in relatie met werving, search & selectie en verwijst klachten hieromtrent door naar betreffende instanties. Het betreft hier:
    - de wetgeving inzake gelijke behandeling van mannen en vrouwen;
    - de algemene wet gelijke behandeling (ter zake van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid of burgerlijke staat);
    - de Wet medische keuringen;
    - het wettelijke verbod op leeftijdsdiscriminatie;
    - de Wet Bescherming Persoonsgegevens waarop het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) toezicht houdt en waarvan de regels met goedkeuring van het CBP zijn uitgewerkt in de OAWS Privacy Code 1 tot en met 6 ([www.oaws.nl](http://www.oaws.nl))

## AFBAKENING/VERWIJZING

1. De SERN Algemene Voorwaarden (nadruk op gedrag) vormt samen met de SERN Branchenorm (nadruk op processen, zie [www.sernkeurmerk.nl](http://www.sernkeurmerk.nl)) de SERN normen waaraan een met het Keurmerk erkend bureau dient te voldoen.
2. De SERN normen bevatten regels die bureaus hanteren voor een integere, zorgvuldige en vakbekwame procedure richting opdrachtgevers, kandidaten en direct belanghebbenden. Met als doel: kwalitatief goede en professionele dienstverlening naar opdrachtgevers en kandidaten.
3. De SERN staat positief tegenover de doelstellingen en inhoud van de OAWS Gedragscode, de NVP Sollicitatiecode, de NIP Code en de Aanbevelingen Werving & Selectie van de Stichting van



- 
8. Elk bureau blijft uiteraard verantwoordelijk voor het eventueel hanteren van eigen zakelijke algemene voorwaarden en daarin dient verwezen te worden naar de SERN normen.
  9. De SERN normen zijn alleen van toepassing op bureaus die erkend zijn door de SERN met het Keurmerk.
  10. Een bureau verplicht zichzelf en zijn medewerkers om de SERN normen na te leven.



## 1 UITGANGSPUNTEN WERVING, SEARCH & SELECTIE PROCEDURE

### 1.1 Algemeen

1.1.1 Het bureau dient zeker te maken dat elke kandidaat gelijke kansen krijgt bij de werving, search & selectie procedure, ongeacht leeftijd, sekse, burgerlijke staat, seksuele gerichtheid, levens- of geloofsovertuiging, politieke keuze, ras, etnische afkomst of nationaliteit, een en ander onverlet de objectieve en reële functie-eisen en mits deze ten principale voldoet aan de eisen van de opdracht.

1.1.2 Een bureau mag in het kader van een opdracht geen beloning in welke vorm dan ook aannemen van een ander dan zijn opdrachtgever. Onder geen voorwaarde zal een bureau activiteiten verrichten op het gebied van tweezijdige bemiddeling.

1.1.3 Een bureau dient de grootste zorgvuldigheid te betrachten bij de uitvoering van zijn werving, search & selectie werkzaamheden en zich te onthouden van gedrag dat afbreuk doet aan het aanzien van deze werkzaamheden.

1.1.4 Een bureau zal ervoor zorgdragen, dat door alle betrokken partijen uiterste discretie in acht wordt genomen ten opzichte van geïnteresseerden en kandidaten.

1.1.5 Een bureau zal niet via een juridische en/of marketing constructie via een ander (andere) kanalen werving, search & selectie diensten aanbieden waarbij het bureau of de bureaumedewerker zelf per vacature (kan) bepaalt (bepalen) of deze wel of niet conform SERN normen zullen worden behandeld.

### 1.2 Vertrouwelijkheid

1.2.1 Een bureau zal al hetgeen zij bij de procedure ter kennis komt en van vertrouwelijke aard is, geheim houden. Een bureau mag geen informatie geven, waarvan het weet of kan vermoeden, dat die onjuist of misleidend is.

1.2.2 Het bureau dient zeker te maken dat de door kandidaat verstrekte informatie vertrouwelijk en zorgvuldig wordt behandeld; en ook in andere opzichten de privacy van kandidaat wordt gerespecteerd.

1.2.3 Het verstrekken van persoonsgegevens, anders dan in het kader van een opdracht, is niet toegestaan.

### 1.3 Procedure

1.3.1 De kandidaat dient deugdelijk en volledig geïnformeerd te worden over de procedure, over de inhoud van de vacante functie en over de plaats daarvan in de organisatie.

1.3.2 De kandidaat dient aan het begin van de procedure te vernemen: de wijze van solliciteren (bijvoorbeeld of een sollicitatieformulier moet worden opgevraagd), de te verschaffen informatie (zoals opleiding, diploma's, beroepsverleden en ervaring), eventuele bijzondere selectieprocedures/-middelen (zoals psychologisch onderzoek), een eventuele aanstellingskeuring en indien van toepassing de termijn waarbinnen moet worden gesolliciteerd.

1.3.3 Indien het bureau afwijkt van de eenmaal gekozen procedure, dient zij dit aan de kandidaat mede te delen en toe te lichten. Overigens kan ook de sollicitant om een afwijking van de procedure verzoeken.

## 2 MARKETING/VASTLEGGEN ZAKELIJK AFSPRAKEN

2.1 Het bureau heeft een duidelijke positionering in de markt van haar werving, search & selectie activiteiten qua type vacatures die zij behandelt, de doelmarkten waar zij zich op richt en het opleidings- en inkomensniveau van gezochte kandidaten.

## 3 FUNCTIEPROFIEL

3.1 Bij elke opdracht/procedure hanteert het bureau een schriftelijk en duidelijk functieprofiel waarin ten minste zijn opgenomen: de beschrijving activiteiten bedrijf opdrachtgever, taakinhoud met verantwoordelijkheden, plaats van de functie in de organisatie, (indi-



catie) standplaats, gezocht persoonsprofiel en belangrijke omgevingsfactoren waarbinnen de opdracht geplaatst wordt.

3.2 Het gezochte persoonsprofiel kan betrekking hebben op vakbekwaamheid (opleiding, kennis en ervaring), gedrag en persoonlijke kenmerken. Eisen ten aanzien van persoonlijke kenmerken (bijvoorbeeld geslacht of levensbeschouwing) worden slechts gesteld indien deze in verband met een goede functievervulling noodzakelijk zijn en voor zover zij niet in strijd zijn met wettelijke regelingen.

3.3 Wanneer het stellen van een leeftijdsgrens noodzakelijk is, wordt de reden daarvan in het functieprofiel aangegeven.

3.4 Indien een voorkeursbeleid ten behoeve van bepaalde groepen wordt gevoerd, wordt daarvan uitdrukkelijk in het functieprofiel melding gemaakt.

3.5 Er dient sprake te zijn van een concrete en specifieke vacature, tenzij ter zake uitdrukkelijk anders vermeld is.

*Opmerking: De SERN adviseert bureaus van de kandidaat geen pasfoto's te vragen voordat zij de kandidaat voor een bezoek heeft uitgenodigd.*

3.6 In media uitingen (personeels advertenties, internet) dienen bovengenoemde zaken eveneens (verkort) verwerkt te zijn.

3.7 Het door opdrachtgever goedgekeurde functieprofiel wordt bij aanvang van de procedure aan de kandidaat ter beschikking gesteld.

## 4 WERVING

4.1 Het bureau bericht de kandidaat zo spoedig mogelijk (binnen enkele weken) na de sluitingsdatum voor reacties:

- a) of hij wordt afgewezen;
- b) of hij wordt uitgenodigd;

c) of zijn sollicitatie wordt aangehouden (onder vermelding van de termijn waarbinnen nader bericht volgt).

d)

4.2 Indien een kandidaat voor een bezoek wordt uitgenodigd of indien zijn sollicitatie wordt aangehouden, stuurt het bureau samen met dit bericht de bij haar geldende procedure, met inbegrip van de verwachte duur daarvan.

*Opmerking: De SERN adviseert bureaus om kandidaten bij de aanvang van de procedure aan te geven of reiskosten worden vergoed.*

## 5 SELECTIE

5.1 Algemeen

5.1.1 De aan kandidaten gevraagde informatie moet relevant zijn en verband houden met de vacature. Het recht op vertrouwelijke behandeling betreft het in beperkte kring behandelen van de persoonlijke gegevens van de kandidaat.

5.2 Interviews

5.2.1 Het bureau verstrekt de kandidaat naar waarheid alle informatie die deze nodig heeft om zich een zo volledig mogelijk beeld te vormen van de vacature en van de organisatie van opdrachtgever.

5.2.2 Het bureau zal zich bij de beoordeling van kandidaten, ook die welke door de opdrachtgevers zelf werden geïdentificeerd, onpartijdig opstellen.

5.3 Referentieonderzoek/antecedentenonderzoek

5.3.1 Indien het bureau zelf en/of op verzoek van opdrachtgever referenties of antecedenten over de kandidaat wil inwinnen bij derden, vraagt zij hiertoe vooraf toestemming aan kandidaat. De gezochte inlichtingen moeten direct verband houden met de te vervullen vacature en er mag geen onevenredige inbreuk maken op de persoonlijke levenssfeer van de kandidaat.

5.4 Psychologische testen (inclusief assessment centers)

5.4.1 Het bureau ziet erop toe dat de persoon/partij, die het psychologische onderzoek uitvoert, de onder-



zoeksresultaten als eerste beschikbaar stelt aan de kandidaat en alleen beschikbaar stelt aan de opdrachtgever/bureau/derden, als daarvoor toestemming is verkregen van de kandidaat.

5.4.2 De kandidaat heeft het recht de rapportage aan de opdrachtgever/bureau te blokkeren.

5.4.3 Het bureau ziet erop toe dat de partij/persoon die de psychologische test uitvoert de kandidaat van tevoren schriftelijk wijst op het feit of hij in de huidige procedure al dan niet het recht heeft de rapportage te blokkeren.

*Opmerking: De SERN spreekt haar voorkeur uit voor betrokkenheid van een NIP psycholoog bij assessment centers en psychologische testen indien deze onderdeel uitmaken van een werving, search & selectieprocedure door een SERN erkend bureau.*

5.5 Medisch onderzoek

5.5.1 Een medisch onderzoek in verband met de aanstelling kan slechts plaatsvinden indien er aan de vervulling van de functie bijzondere eisen op het punt van de medische geschiktheid moeten worden gesteld.

5.5.2 Het onderzoek wordt verricht door een arts, onder verantwoordelijkheid van de Arbo-dienst, volgens de wettelijke regels.

5.5.3 Bij een aanstellingskeuring vormt het Protocol Aanstellingskeuringen van juni 1995 (zie ook artikel 2) richtsnoer.

5.5.4 Het bureau ziet erop toe dat een kandidaat alleen medisch onderzocht wordt indien opdrachtgever denkt deze kandidaat aan te stellen.

## 6 EINDSELECTIE/BESLISSING

6.1 Indien het bureau zelf of op verzoek opdrachtgever, in enige fase van de procedure, besluit dat een kandidaat niet in aanmerking komt, heeft de kandidaat het recht op motivatie van de afwijzing door het bureau binnen redelijke termijn.

6.2 Schriftelijke gegevens afkomstig van een kandidaat worden zo spoedig mogelijk na de afwijzing, en in ieder geval uiterlijk 4 weken nadat de sollicitatieprocedure is geëindigd, vernietigd tenzij anders is overeengekomen.

6.3 Een bureau zal zich ervan onthouden om binnen een periode van 2 jaar na plaatsing een geplaatste kandida(a)t(en) van een opdrachtgever te benaderen voor een functie elders, tenzij de wens tot functieverandering van zo'n medewerker zélf is uitgegaan en door de betreffende medewerker is bevestigd en waarvoor het bureau een schriftelijke bewijs van de kandidaat heeft.

## 7 KLACHTBEHANDELING

7.1 Door het bureau

7.1.1 Het bureau onderzoekt schriftelijke klachten van opdrachtgevers, kandidaten of direct belanghebbende die van oordeel zijn dat zij door het bureau niet conform de SERN normen zijn behandeld. Het bureau dient de klagende partij schriftelijk en met motivatie binnen redelijke termijn te informeren over haar bevindingen.

7.2 Door de SERN

7.2.1 Indien een opdrachtgever, kandidaat of direct belanghebbende die zich met een schriftelijke klacht omtrent een procedure heeft gericht tot een bureau en daarop geen of een onbevredigende reactie heeft gekregen, kan zich met een schriftelijke klacht inclusief motivatie en inclusief de reactie van het bureau wenden tot het SERN Secretariaat. Vervolgens bepaalt de onafhankelijke SERN Klachtencommissie conform het SERN Klachtenreglement ([www.sernkeurmerk.nl](http://www.sernkeurmerk.nl)) of de klacht ontvankelijk is en zo ja dan wordt deze in behandeling genomen. Zo nodig worden door de Klachtencommissie sancties tegen het betreffende bureau vastgesteld. Beroep tegen de uitspraken van de Klachtencommissie is niet mogelijk.

7.3 Klachten m.b.t. wettelijke regelingen



---

7.3.1 Klachten wegens inbreuk op een wettelijke regeling worden niet in behandeling genomen. Zie ook artikel 2.

**Stichting Erkenning Recruitment Nederland**  
**P/a Graafdijk West 34, 2973 XE Molenaarsgraaf**  
**Tel. 0184-640222, fax: 0184-640888**  
**Internet: [info@sernkeurmerk.nl](mailto:info@sernkeurmerk.nl),**  
**[www.sernkeurmerk.nl](http://www.sernkeurmerk.nl)**