



KLACHTENPROCEDURE

Geschiktheids- en bekwaamheidsonderzoek zij-
instroom in beroep

Loket assessment-FOO / FOO
2018

KLACHTENPROCEDURE

Geschiktheids- en bekwaamheidsonderzoek zij-
instroom in beroep

AFDELING

Loket assessment-FOO / FOO

DATUM

1 juni 2018

VERSIE

1.0

© 2017 Copyright Hogeschool Amsterdam

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Hogeschool Amsterdam.

Inhoudsopgave

1.	Vooraf	4
1.	Klachten van de kandidaat	4
1.1	Procedure	4
1.2	Behandeling van de klacht	4

1. Vooraf

Voorop staat dat Loket Assessments-FOO probeert om klachten te voorkomen. De volgende maatregelen zijn daar een voorbeeld van:

- We werken met getrainde en/of gecertificeerde assessoren.
- De assessmentprocedure is helder beschreven en voor de kandidaat is een overzichtelijke instructie beschikbaar.
- De assessmentprocedure wordt regelmatig geëvalueerd en met de uitkomsten van deze evaluaties wordt de procedure verbeterd.

Ondanks deze maatregelen is het mogelijk dat u het niet eens bent met een beslissing van de assessoren en/of de eindrapportage. Als u er in een gesprek met de assessoren niet uit komt, dan kunt u een klacht indienen.

1. Klachten van de kandidaat

De klachten kunnen betrekking hebben op de onderstaande domeinen:

- De feitelijke inhoud van het eindverslag c.q. de (niet) geschiktheidsverklaring of bekwaamheidsrapportage
- De assessmentprocedure
- Het professioneel handelen van de assessoren (in ruimste zin)

1.1 Procedure

- Wanneer de klacht in een gesprek met de assessoren niet opgelost kan worden kunt u een klacht indienen.
- U dient schriftelijk een klacht in bij de coördinator van het Loket Assessment-FOO binnen drie (werk-) weken na ontvangst van de officiële, schriftelijke rapportage. U kunt uw e-mail bericht sturen naar assessment-foo@hva.nl
- Het geschrift waarmee de klacht wordt ingediend geeft een nauwkeurige beschrijving van de klacht en de daarbij relevante omstandigheden en is bij voorkeur voorzien van (kopieën van) schriftelijke stukken die de klacht of geschil onderbouwen en/of toelichten. U geeft tevens aan welke maatregelen of voorzieningen naar uw mening gerealiseerd zouden moeten worden om de klacht of geschil te verhelpen.
- U ontvangt een ontvangstbevestiging.
- De vakantieperiodes bij de Hogeschool werken opschortend ten aanzien van de termijn.

1.2 Behandeling van de klacht

- De coördinator wijst een commissie aan, die bestaat uit tenminste twee onafhankelijke vertegenwoordigers van het het instituut waar u het assessment heeft afgelegd.
- De commissie behandelt de klacht of het geschil. Ze toetst of de procedure correct is uitgevoerd en of de assessoren zorgvuldig te werk zijn gegaan.

- De commissie neemt vervolgens een gemotiveerde beslissing en maakt deze schriftelijk aan u bekend.
- De commissie bericht u haar bevindingen terug. Afhandeling vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht en is bindend van aard voor alle partijen.
- De vakantieperiodes bij de Hogeschool werken opschortend ten aanzien van de termijn.

- Er zijn drie mogelijke uitkomsten:
 1. Uw klacht wordt gegrond verklaard. Dit betekent dat u kosteloos een tweede assessment mag doen (met nieuwe assessoren).
 2. Uw klacht wordt ongegrond verklaard.
 3. De commissie heeft meer informatie nodig en nodigt u uit voor een gesprek. In dit gesprek wordt vastgesteld of de klacht gegrond of ongegrond is.