

Certificatiehandleiding hercertificatie AKD

Inleiding

Deze certificatiehandleiding beschrijft de informatie die van belang is voor het indienen van een aanvraag hercertificatie voor Arbokerndeskundige met de scope hoger veiligheidskundige, arbeids- & organisatiedeskundige en/of arbeidshygiënist. De eisen voor de aanvrager zijn beschreven en de handelingen die de aanvrager moet uitvoeren om tot een complete aanvraag te komen. Ook wordt het proces van de aanvraag (het certificatie-onderzoek) voor een deel beschreven. Meer informatie is terug te vinden op de website <https://www.MijnCertificatie.nl>.

Aanvraag

U ontvangt drie maanden voor het verlopen van uw certificaat een kennisgeving voor hercertificatie via e-mail. Let op: U blijft zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen van een aanvraag hercertificatie, dit is niet afhankelijk van onze kennisgeving. Zorg er voor dat het juiste e-mailadres bij ons bekend is.

Het kan zijn dat de e-mail met de inloggegevens in de map Spam of Ongewenste e-mails terecht komt.

U kunt inloggen op de volgende webpagina:

<https://www.MijnCertificatie.nl/login>

Gebruik het **registratienummer** als gebruikersnaam en uw eigen gekozen wachtwoord.

Facturatiegegevens

Het is handig om eerst de facturatiegegevens aan te passen/te controleren. Gaat u hiervoor naar Dossier en het tabblad Facturatie. Geeft u bij Facturatiemethode aan of de factuur naar uzelf gaat (deelnemer) of naar uw bedrijf. In dat laatste geval ook de gegevens van uw bedrijf invoeren/controleren.

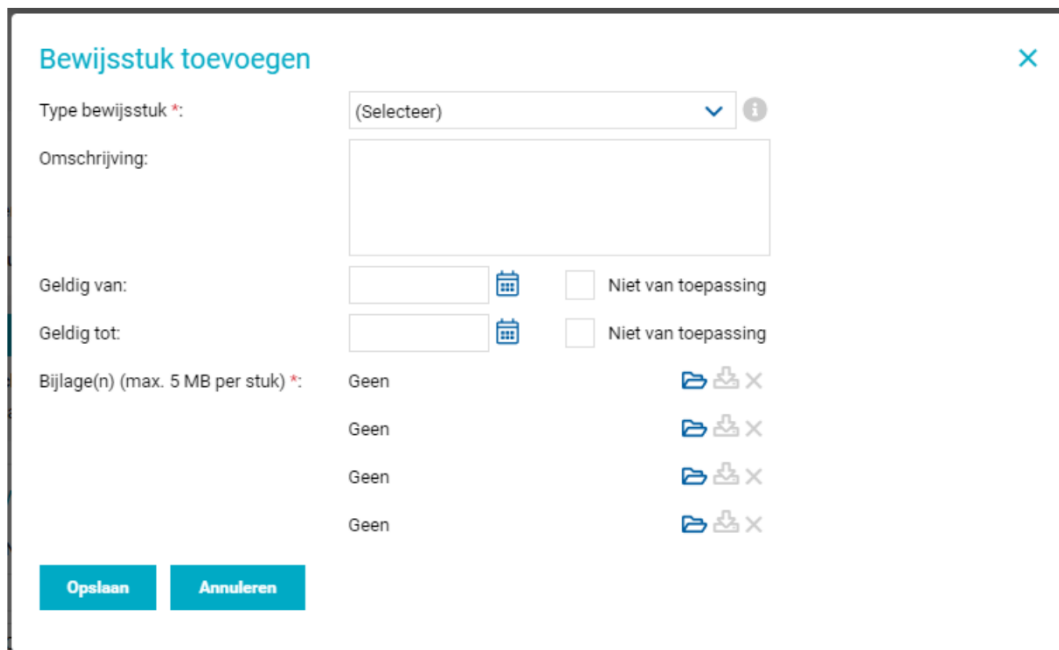
Draag er zorg voor dat de factuurgegevens kloppen, want een foute factuur kan de afhandeling van uw aanvraag aanzienlijk vertragen.

Hoe kan ik mijn dossier bijhouden met de verschillende bewijsdocumenten:

Tab Bewijsstukken

Ga naar Dossier en dan het tabblad Bewijsstukken (er staat een rood uitroepteken) om de benodigde bewijsdocumenten toe te voegen aan uw dossier. U ziet welke bewijsdocumenten nog niet zijn ingediend, deze hebben de status [ontbreekt].

Het indienen van een bewijsdocument doet u door op de knop **+ Bewijsstuk toevoegen** te drukken. Er opent een venster, zie hieronder:



- Bij type bewijsstuk kunt u in de selectielijst aangeven om welk bewijsdocument het gaat.
- Bij bijlage kunt u tot vier documenten (per keer) indienen. Druk op het symbool bestand openen. U kunt dan het juiste bestand van uw PC opzoeken en bijvoegen.
- Als de juiste bestanden/documenten zijn geselecteerd kunt u op opslaan drukken en sluit het venster.

De status van het bewijsdocument verandert van [ontbreekt] in [aangemeld].

Wenst u meer bestanden/documenten bij een bepaald type bewijsstuk in te dienen dan kunt u nogmaals op de knop **+ Bewijsstuk toevoegen** drukken en weer voor het hetzelfde type bewijsstuk kiezen. U kunt nu weer tot 4 documenten indienen.

Let op: De bestanden mogen niet groter zijn dan 5 Mb.

Voor sommige bewijsdocumenten (bijvoorbeeld de certificatieovereenkomst) is een sjabloon beschikbaar: scroll naar beneden en zie Templates. Deze sjablonen (templates) kunnen eenvoudig worden geopend en gebruikt. Na het invullen zijn de documenten eenvoudig in te dienen. Elektronische handtekeningen en gescande documenten met een handtekening worden geaccepteerd.

Bij Toegevoegde bewijsstukken kunt u zien welke status de door u ingediende bewijsdocumenten hebben. Hier kunt u uw eigen bewijsdocumenten ook inzien.

- **[aangemeld]** betekent dat u het bewijsdocument hebt ingediend maar nog niet door Hobéon SKO is beoordeeld. Deze bewijsdocumenten kunt u nog wijzigen (aanpassen of verwijderen).
- **[goedgekeurd]** betekent dat dit bewijsdocument voldoet aan de certificatie-eisen. Deze bewijsdocumenten kunt u niet meer wijzigen.
- **[afgekeurd]** betekent dat dit bewijsdocument niet voldoet aan de certificatie-eisen. Wij verwachten van u een ander bewijsdocument.

Als een bewijsdocument wordt afgekeurd ontvangt u een e-mail met de reden van afkeuring. U kunt dan het juiste (aanvullende) document alsnog indienen.

Het indienen van bewijsdocumenten kan in uw eigen tempo worden gedaan.

Alle door u ingediende documenten worden door Hobéon SKO gecontroleerd; zie indienen aanvraag (en verder) voor de voorwaarden waaraan de documenten moeten voldoen. Als de documenten voldoen aan de gestelde eisen dan wordt het bewijsdocument goedgekeurd.

Hoe dien ik mijn hercertificeringsaanvraag in:

Wanneer u alle betreffende bewijsdocumenten compleet heeft en u klaar bent om uw hercertificeringsaanvraag in te dienen klikt u bovenaan in uw scherm op de tab [Aanvraag indienen](#) (zie hieronder). Wanneer u uw aanvraag ingediend heeft wijzigt deze rode tekst in de groene tekst [Aanvraag ingediend](#) (zie hieronder).

The image displays two screenshots of the 'Dossier' page in the Hobéon SKO system. Both screenshots show the header 'Dossier' and the participant information '(S.) Test [Reg. nr.: 203094-001]'. The top screenshot shows the 'Aanvraag indienen' button highlighted in red, indicating the initial step. The bottom screenshot shows the 'Aanvraag ingediend' button highlighted in green, indicating the final step. Both screenshots show a navigation menu with buttons for 'Algemeen', 'Bewijsstukken', 'Puntenregistratie', 'Beheer', 'Audits', and 'Facturatie'.

Alle door u ingediende documenten worden door Hobéon SKO gecontroleerd. Als de documenten voldoen aan de gestelde eisen dan wordt het bewijsdocument goedgekeurd.

Alle ingezonden documenten worden vertrouwelijk behandeld.

Wij nemen alleen aanvragen in behandeling als de documenten in het Nederlands of het Engels zijn opgesteld. Ook moeten alle documenten goed leesbaar zijn.

Een door de aanvrager ondertekende certificatieovereenkomst wordt gezien als het indienen van een aanvraag.

De certificatieovereenkomst

De certificatieovereenkomst moet van de naam, het registratienummer, de juiste scope(s), de datum van ondertekening en een handtekening worden voorzien.

Het is handig om de certificatieovereenkomst door te lezen voordat u deze ondertekent.

Eventuele speciale behoeftes (denk hierbij aan bijvoorbeeld dyslexie) kunt u zelf onderaan de certificatieovereenkomst aangeven.

Bijeenkomsten intercollegiale toetsing

De certificaathouder woont minimaal twee bijeenkomsten voor intercollegiale toetsing (ICT) per jaar bij, waar hij over een periode van vijf jaar ten minste vijf casussen inbrengt die betrekking hebben op de taak toetsen van en adviseren over de RI&E.

Voor de andere vijf bijeenkomsten toont de certificaathouder aan dat hij heeft deelgenomen.

Werkgeversverklaring

Tevens is een ingevulde werkgeversverklaring nodig voor uw aanvraag. De werkgeversverklaring wordt door u en door een daarvoor geautoriseerd lid van de directie of staf gedateerd en getekend. Zie verder de werkgeversverklaring zelf.

Indien de certificaathouder gedurende de aangegeven periode als zelfstandige werkzaam is geweest, toont hij/zij door middel van (werkgevers)verklaringen van minimaal twee opdrachtgevers aan dat hij/zij een RI&E's heeft getoetst en erover heeft geadviseerd, in de betreffende scope en periode.

Portfolio

De aanvrager maakt gebruik van het sjabloon "portfolio kandidaten" (in de betreffende scope) Het invullen van dit sjabloon spreekt voor zich. Uiteindelijk bestaat het portfolio minimaal uit de volgende **zeven** documenten:

- Ingevuld portfolio kandidaten voor de betreffende scope;
- De drie betreffende toets- en adviesrapporten;
- De drie betreffende RI&E's.

Op het voorblad van het portfolio beschrijft de kandidaat de inhoud van het portfolio en verklaart hij dat de toets- en adviesrapporten en het ingevulde portfolio authentiek zijn (handtekening).

Formulier 1 (in het portfolio)

U verantwoordt aan de hand van formulier 1 dat u (al dan niet) heeft voldaan aan de beoordelingscriteria.

Per taak (zie tabel 1 Taakbeschrijving, in het document examenplan Arbokerndeskundige) zijn er beoordelingscriteria geformuleerd. In formulier 1 beschrijft u aan de hand van de beantwoording van vragen hoe u kunt aantonen dat u aan een beoordelingscriterium/taak voldoet. Een verwijzing naar een bijlage (paginanummer, artikelnummer, enz.) kan hier voldoende zijn.

Uw beschrijving wordt beoordeeld door de examinatoren. Zij beoordelen of uw beschrijving van voldoende niveau is of nog niet voldoende is. Als de beschrijving nog niet van voldoende niveau is, zullen zij daar vragen over stellen tijdens het mondelinge examen.

Voor formulier 1 geldt een cesuur van 100% dus alle vragen van de examinatoren moeten met een voldoende worden beantwoord.

Als blijkt dat de examinatoren tijdens de voorbereiding te veel vragen hebben, sturen we het portfolio naar u terug met het verzoek om aanvulling of verduidelijking.

Formulier 2 (in het portfolio)

U geeft in formulier 2 aan welke hoofd- en deelrisico's aan bod zijn gekomen in welk van de toets- en adviesrapporten (of RI&E's) en op welke pagina.

U moet alle hoofd- en deelrisico's in uw toets- en adviesrapporten (of RI&E's) behandelen en voldoende deelrisico's, geaccumuleerd over de drie casus. Het minimum aantal geaccumuleerde deelrisico's is aangegeven op formulier 2. Dit is tevens de cesuur.

De examinatoren beoordelen of dit op voldoende niveau is uitgewerkt en noteren eventuele vragen voor het mondelinge examen. Na het mondelinge examen beoordelen de examinatoren of per hoofd- en deelrisico het aangegeven aantal deelrisico's kan worden beoordeeld met een voldoende. Alle hoofd- en deelrisico's moeten met een voldoende zijn beoordeeld en er moeten voldoende deelrisico's met een voldoende worden beoordeeld (zie formulier 2: het minimale aantal deelrisico's zijn aangegeven). Een beoordeling met een voldoende houdt in dat de toegepaste kennis voldoet aan de actuele inzichten, gebaseerd op de stand van de wetenschap en de professionele dienstverlening.

Als de examinatoren tijdens de voorbereiding te veel vragen hebben, sturen ze het portfolio naar u terug met het verzoek om aanvulling of verduidelijking.

Na het invullen van het portfolio kunt u deze inclusief alle bijlagen indienen als bewijsdocument in de portal zoals hierboven reeds is beschreven (zie bewijsstuk toevoegen).

Kandidaten die nog niet gecertificeerd zijn, kunnen ook toets- en adviesrapporten ten behoeve van het portfolio indienen. Deze rapporten moeten onder supervisie van een gecertificeerde Arbokerndeskundige zijn opgesteld, waarbij (ook) de gecertificeerde Arbokerndeskundige zijn handtekening op de rapporten zet ter goedkeuring.

Met betrekking tot het invullen van het portfolio wordt van de kandidaat verwacht dat het portfolio geheel, nauwkeurig en eerlijk worden ingevuld.

Indien een eerder aan de werkgever verstrekt toets- en adviesrapport niet geheel voldoet aan de eisen voor de examinering, dan kan de kandidaat dit rapport eenmalig aanvullen zodat het wel voldoet aan de eisen voor het examen. Het is niet de bedoeling fake toetsingen in te dienen.

Het portfolio wordt door ons eerst administratief beoordeeld. Indien het portfolio niet overzichtelijk (volgens het sjabloon) is ingevuld of niet voldoet aan de genoemde eisen dan wordt het portfolio in zijn geheel afgekeurd. U heeft dan de mogelijkheid een nieuw portfolio in te dienen.

Indien er documenten ontbreken dan kunt u deze alsnog indienen.

Uitloggen

Wanneer u klaar bent met het aanmelden, aanvullen of controleren van uw dossier is het aan te raden, via de uitlog-knop het Mijn Certificatie portaal af te sluiten. Rechts bovenin het Mijn Certificatie portaal, vindt u de uitlog knop. Bij deze knop staat uw naam.

Nadat u alle documenten heeft ingediend moeten deze eerst door Hobéon SKO administratief worden beoordeeld. Als de aanvraag compleet is, worden de documenten meestal binnen twee weken verwerkt.

Als de documenten administratief niet voldoen dan ontvangt u bericht van ons en kunt u andere/aanvullende documenten indienen. De werkwijze voor het indienen van andere/aanvullende documenten is hetzelfde als hierboven beschreven.

Termijnen

ACTIE	TERMIJN
Certificaathouder dient een aanvraag in.	Voorafgaand aan het verlopen van het certificaat.
Certificaathouder levert (eventuele) aanvulling aan.	Binnen twee weken na ontvangt bericht Hobéon SKO.
Certificaathouder legt examens af.	Op de afgesproken datum en tijd.
Certificaathouder ontvangt het nieuwe certificaat.	In geval van een positieve certificatiebeslissing en volledige betaling van de factuur.

Als alle documenten administratief zijn goedgekeurd dan ontvangt u (of uw werkgever) een factuur van ons. Tevens nemen wij contact met u op voor een afspraak over een examenmoment: zie hieronder.

Factuur

Na het goedkeuren van de documenten sturen wij u een factuur. Deze factuur staat ook in uw dossier. Deze kunt u betalen door gebruik te maken van iDeal. U kunt het bedrag ook via een bank-overschrijving betalen.

Examen

Als alle bewijsdocumenten zijn goedgekeurd wordt uw aanvraag ingepland voor een examen. Hobéon SKO maakt (telefonisch/e-mail) een afspraak met u voor het examen.

Een onderdeel van het certificatie-onderzoek is een mondeling examen.

De examendatum en -tijd wordt in overleg met de aanvrager vastgesteld. De afspraak voor het examen wordt door Hobéon SKO per e-mail bevestigd.

In de bevestiging is ook aangegeven wie de examinatoren zijn. De kandidaat heeft de mogelijkheid om aan te geven of hij een relatie heeft/heeft gehad met één of beide examinatoren die de onafhankelijkheid en/of onpartijdigheid in de weg staat.

Wijziging van de examendatum of -tijd is na deze bevestiging niet meer mogelijk. In het geval van een wijziging in de examendatum en/of -tijd worden de kosten voor de wijziging verhaald op de kandidaat. Deze kosten zijn hetzelfde als de kosten voor een herexamen.

Het kan zijn dat de examinatoren nog aanvullende documenten willen ontvangen en inzien voorafgaand aan het examen. Wij gaan er van uit dat u deze documenten, in dat geval, op korte termijn kunt aanleveren.

Het examenreglement is op onze website terug te vinden. Hierin staat beschreven hoe het examen plaatsvindt. De hoofdlijnen zijn:

- De kandidaat heeft een verplichting tot legitimatie voor aanvang van het examen (geen legitimatiebewijs is geen examen doen, de kandidaat is dan niet geslaagd).

- Van kandidaten die niet of te laat op het examen verschijnen wordt de aanvraag certificatie afgewezen en vindt geen restitutie van het factuurbedrag plaats.
- Examens vinden plaats via een remote verbinding.
- Op verzoek is er voor een minder valide (fysiek of dyslectisch) een aangepaste plaats of examen beschikbaar.
- Het gehele examen duurt maximaal 90 minuten. In geval van dubbelcertificatie duurt het examen 100 minuten, in geval van drievoudige certificatie 110 minuten.
- Tijdens het examen geeft de kandidaat antwoord op de vragen van de examinatoren. In de regel stellen de examinatoren om en om de vragen zodat zij de tijd hebben de antwoorden van de kandidaat te noteren.
- De kandidaat heeft recht op inzage van zijn examen. De kandidaat neemt contact op met Hobéon SKO om zijn examen te kunnen inzien.

Direct na het examen hoort de kandidaat van de examinatoren of hij voor het examen is geslaagd of niet. Het slagen voor het examen is geen garantie op certificatie, zie certificatiebeslissing hieronder. Het examenverslag is een onderdeel van het certificatie-onderzoek en moet door Hobéon SKO worden verwerkt voordat een certificatiebeslissing kan worden genomen. De examenverslagen zijn voor de kandidaat terug te vinden in zijn dossier op MijnCertificatie.nl.

Herexamen

Indien de kandidaat niet geslaagd is voor het examen kan deze zich eenmalig aanmelden voor herexamen. Aan een herexamen zijn kosten verbonden, zie de kosten op onze website. De eisen voor een herexamen zijn dezelfde als voor een examen. De kandidaat kan voor het herexamen hetzelfde portfolio of een (geheel) aangepast portfolio indienen.

Als de kandidaat niet slaagt voor het herexamen wordt de gehele aanvraag afgewezen. De kandidaat (aanvrager) kan in dat geval alleen via een initiële aanvraag weer in aanmerking komen voor certificatie.

De uitslag van het examen blijft 3 maanden na de examendatum geldig. Binnen deze termijn moet het herexamen door de kandidaat zijn aangevraagd. Daarna vervallen alle rechten op de examenresultaten en wordt de aanvraag in zijn geheel afgewezen.

Certificatiebeslissing

De certificatiebeslissing wordt door Hobéon SKO genomen op basis van de bij de aanvraag behorende documenten en het examenverslag. De certificatiebeslissing wordt pas bekend gemaakt na volledige betaling van de factuur.

Afhandeling aanvraag

Na een positieve certificatiebeslissing en het volledig voldaan hebben van de factuur ontvangt u een nieuw certificaat voor 5 jaar en blijft u opgenomen in het Hobéon SKO-register. Het betalen van de factuur voor het certificatie-onderzoek is dus een voorwaarde voor het ontvangen van een certificaat.

Het certificaat wordt verstuurd per e-mail (digitaal certificaat). Bovenaan het certificaat onder certificaatnummer staan een aantal letters die de beroepsgroep aangeven en een nummer (bijvoorbeeld HVK-12345). Met dit kenmerk staat u ook in ons register op de website www.MijnCertificatie.nl.

Bij een negatieve certificatiebeslissing (afwijzing) ontvangt de aanvrager een brief/e-mail met daarin de reden voor de afwijzing. De aanvrager blijft verantwoordelijk voor het betalen van de factuur want er wordt betaald voor het certificatie-onderzoek en niet voor het certificaat. De kandidaat kan tegen een certificatiebeslissing bezwaar aantekenen, zie hieronder bij bezwaar.

In het register op onze website kan worden gekeken of een persoon een geldig certificaat heeft.

Het is belangrijk dat de certificaathouder na ontvangst van het certificaat werkzaamheden blijft uitvoeren in zijn beroepsgroep(en) en deel blijft nemen aan bijeenkomsten intercollegiale toetsing. In uw dossier van MijnCertificatie wordt na het versturen van het certificaat direct de volgende stap (tussentijdse controle) aangemaakt. Daar hoeft u niet meteen iets mee te doen. U ontvangt tijdig een kennisgeving voor het indienen van de documenten voor de tussentijdse controle (na 2½ jaar) en in een later stadium de documenten voor de hercertificatie.

Let op: Draagt u er zorg voor dat het **juiste e-mailadres** in uw dossier staat!

Tussentijdse controle

Na twee en een half jaar verstuurt Hobéon SKO een bericht via e-mail voor de tussentijdse controle zoals aangegeven in het certificatieschema Arbokerndeskundige paragraaf 11.3.

1. Tijdens de certificatieperiode wordt getoetst of de persoon zijn competenties onderhoudt door de in het tweede tot en met vijfde onderdeel opgenomen eisen.
2. De certificaathouder woont minimaal twee bijeenkomsten voor intercollegiale toetsing per jaar bij, waar hij over een periode van vijf jaar ten minste vijf casussen inbrengt die betrekking hebben op de taak toetsen van en adviseren over de RI&E.
3. Indien de certificaathouder gedurende de certificatieperiode als werknemer werkzaam is geweest, verstrekt hij een verklaring van zijn werkgever dat hij RI&E's heeft getoetst en erover heeft geadviseerd of RI&E's zelf heeft opgesteld met een toetsing en advies.
4. Indien de certificaathouder gedurende de certificatieperiode als zelfstandige werkzaam is geweest, verstrekt hij een verklaring van minimaal twee opdrachtgevers dat hij RI&E's heeft getoetst en erover heeft geadviseerd of RI&E's zelf heeft opgesteld met een toetsing en advies.
5. De certificerende instelling voert na ongeveer 2,5 jaar een tussentijdse controle uit bij alle certificaathouders. In deze controle wordt getoetst of de volgende documenten door de certificaathouder aan de certificerende instelling zijn gestuurd:
 - a. twee verslagen, opgesteld door de certificaathouder, van de bespreking van een eigen casus in een intercollegiale toetsingsbijeenkomst als bedoeld in het tweede onderdeel; en
 - b. de deelnemerslijst van twee intercollegiale toetsingsbijeenkomsten per jaar waaraan de certificaathouder heeft deelgenomen; en
 - c. verklaringen werkgever of opdrachtgever als bedoeld in het derde of vierde onderdeel.

Hobéon SKO stuurt (ongeveer) drie maanden voor de tussentijdse controle een reminder, maar de certificaathouder is en blijft zelf verantwoordelijk voor het op tijd aanleveren van de gevraagde documenten.

De certificaathouder ontvangt een verslag van het onderzoek tussentijdse controle. De wijze waarop de controle is uitgevoerd staat hierboven vermeld. Als er geen maatregelen en sancties nodig zijn ontvangt de certificaathouder bericht dat het onderzoek tussentijdse controle positief is afgerond. Als er maatregelen of sancties door Hobéon SKO worden opgelegd dan ontvangt de certificaathouder bericht over:

- De resultaten van het onderzoek tussentijdse controle.
- De gevonden afwijking.
- De opgelegde maatregel of sanctie.

Tegen een eventueel opgelegde maatregel of sanctie kan de certificaathouder bezwaar indienen bij Hobéon SKO.

Dubbel- en drievoudig gecertificeerden

Het komt steeds vaker voor dat een deskundige meerdere persoonscertificaten heeft: hoger veiligheidskundige, arbeids- & organisatiedeskundige en/of arbeidshygiënist. Deze deskundigen hebben de mogelijkheid om de geldigheidsdatums van deze verschillende certificaten gelijk te trekken. Gecertificeerden die hiervan gebruik maken worden dubbel- of drievoudig gecertificeerden genoemd.

Het gelijktrekken van de datums kan worden gedaan op de eerstvolgende hercertificatie van één van de certificaten, of op het moment van een initiële certificatie. Bij aanvragen voor gelijktrekken van certificaten worden kosten in rekening gebracht die in verhouding staan met de verstreken termijn(en).

Het voordeel voor de dubbel- en drievoudig gecertificeerden is dat de eerstvolgende hercertificatie na vijf jaar is en dat de certificaten dan in één actie kunnen worden gehercertificeerd tegen een gereduceerd tarief.

Voor dubbelcertificatie blijven de eisen gelijk aan de eisen voor enkelvoudige certificatie, maar dan maal twee. Een toets- en advies rapport kan voor meerdere scopes worden ingediend, voor elke scope kan gebruik worden gemaakt van eenzelfde toetsrapport, of meerdere toetsrapporten. Dus bij dubbelcertificatie wordt twee maal een portfolio ingediend met drie (en maximaal 6) keer formulier 1, maar gaat het om minimaal 3 en maximaal 6 toetsrapporten.

Voor drievoudige certificatie blijven de eisen gelijk aan de eisen voor enkelvoudige certificatie, maar dan maal drie. Een toets- en advies rapport kan voor meerdere scopes worden ingediend, voor elke scope kan gebruik worden gemaakt van eenzelfde toetsrapport, of meerdere toetsrapporten.

Dus bij drievoudige certificatie wordt drie maal een portfolio ingediend met drie (en maximaal 9) keer formulier 1, maar gaat het om minimaal 3 en maximaal 9 toetsrapporten.

Voorwaarde is dat voor **elke scope** aan **alle eisen** wordt voldaan.

Het gelijktrekken van de certificatedatums voor certificaten is geen verplichting, maar een service die Hobéon SKO biedt. Voor certificaathouders van certificaten die niet op eenzelfde datum ingaan, geldt dat er vaker een examen moet worden afgelegd.

Hercertificatie

Na vijf jaar kan een certificaathouder nogmaals hercertificatie aanvragen.

Klachten

Een belanghebbende kan een klacht indienen over de procesgang binnen Hobéon SKO. Als de aanvraag niet wordt afgehandeld zoals de aanvrager dat verwacht dan kan de aanvrager een klacht indienen. Hobéon SKO start dan de procedure klachtafhandeling op.

De klacht dient in ieder geval de volgende elementen te bevatten:

- Naam, adres en woonplaats indiener.
- Een dagtekening.
- Een omschrijving van de klacht.

Een klacht kan via e-mail (VAO@hobeon.com) of per brief worden ingediend bij Hobéon SKO onder vermelding van klacht. De brief met de klacht dient te worden gezonden ter attentie van:

Hobéon SKO
Certificatiecoördinator AKD
Lange Voorhout 14
2514 ED Den Haag

Bezwaar

Een aanvrager kan een bezwaar indienen tegen een besluit van Hobéon SKO als de aanvrager het niet eens is met een door Hobéon SKO genomen besluit. Hobéon SKO start dan de procedure bezwaarafhandeling op.

Het ingediende bezwaarschrift dient in ieder geval de volgende elementen te bevatten:

- Naam, adres en woonplaats indiener.
- Een dagtekening.
- Een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht of een kopie van dat besluit.
- De gronden van het bezwaar.
- Een ondertekening door indiener.

Een bezwaarschrift kan via e-mail (VAO@hobeon.com) of per brief worden ingediend bij Hobéon SKO onder vermelding van bezwaar. Het bezwaarschrift dient te worden gezonden ter attentie van:

Hobéon SKO
Certificatiecoördinator AKD
Lange Voorhout 14
2514 ED Den Haag