



## Samenvatting NEN-ISO 10667-2 voor de dienstverlener

Deze samenvatting geeft de belangrijkste punten van de internationale norm voor assessmentdiensten (NEN-ISO 10667-2) met betrekking tot de dienstverlener\* weer. Over het algemeen zijn zowel klant als dienstverlener gezamenlijk of gedeeltelijk verantwoordelijk voor hetgeen de norm beschrijft. Op onze site kunt u derhalve tevens een samenvatting vinden met de belangrijkste punten voor de klant (NEN-ISO 10667-1) en voor de deelnemer.

Het assessmentproces kan worden verdeeld in vier fasen, welke in aparte hoofdstukken worden beschreven:

1. Overeenkomst procedures;
2. Procedures voor het assessment;
3. Levering van het assessment;
4. Evaluatie na het assessment.

### Definities

Assessment:	Systematische methode en procedure voor het vaststellen van kennis, vaardigheden, prestaties of andere kenmerken.
Deelnemer:	Individu dat wordt beoordeeld.
Klant:	De opdrachtgever. Een individu of organisatie die de overeenkomst sluit.
Informed consent:	Het proces van verlenen van informatie betreffende het doel van het assessment en de mogelijke bijbehorende consequenties. Daarnaast het verkrijgen van toestemming van de deelnemer in het assessment proces.

### 1. Overeenkomst procedures

#### *De verantwoordelijkheden van de dienstverlener m.b.t. overeenkomst*

- Overeenstemming bereiken met de klant over relevante informatie m.b.t. de dienst (bv. duur en kosten), verplichtingen en verantwoordelijkheden;
- De klant informeren over professionele en juridische eisen en wet- en regelgeving rond het gebruik van de assessmentprocedures;
- Voldoen aan alle professionele eisen en juridische wet- en regelgeving rond het gebruik van het assessment;
- Een plan ontwikkelen voor de bescherming van alle vertrouwelijke informatie gedurende het gehele assessmentproces;
- Volledige documentatie over het assessmentproces verstrekken;
- Vereiste competenties en professionaliteit waarborgen van degene over wiens werk hij controle heeft.

- Zijn verantwoordelijkheden nakomen op een wijze die past bij de beste werkmethodes en relevante professionele richtlijnen.

## **2. Procedures voor het assessment**

- Identificeren van assessmentbehoefte, i.s.m. de klant;
- Anticiperen op resultaten en consequenties, i.s.m. de klant;
- Evalueren van de aanbevolen assessments;
- Vaststellen van strijdige belangen, i.s.m. de klant;
- Overeenstemming bereiken over de overeenkomst, welke o.a. het volgende dient te bevatten:
  - Onderwerp en toepassing
  - Duur
  - Details van procedures, methodes en analyse
  - Manier van rapporteren
  - Rollen, verplichtingen en verantwoordelijkheden van klant en dienstverlener
  - Informatie over bescherming van gegevens
  - Verklaring overeenstemming wet- en regelgeving
  - Wijze van evaluatie
  - Aard van feedback
  - Identificatie van kosten

## **3. Levering van het assessment**

Levering van het assessment omvat zeven identificeerbare stappen:

### *3.1 Planning van het assessment*

- Opstellen van een assessmentplan (o.a. methodes, mensen, materialen);
- Assessmentmaterialen en –gegevens waarover hij controle heeft beveiligen;
- Waarborgen dat rechten van deelnemers worden erkend en gerespecteerd;
- Waarborgen van een billijke behandeling van alle relevante subgroepen.

### *3.2 Informeren relevante belanghebbenden*

- Informatie verstrekken aan relevante partijen zoals overeengekomen (o.a. reden assessment, bewaring persoonsgegevens, hoe deelnemer hulp kan krijgen);
- Deelnemer in staat stellen om zich voor te bereiden;
- 'Informed consent' verkrijgen van deelnemer (zie definitie), i.s.m. de klant.

### *3.3 De uitvoering van het assessment*

- Waarborgen dat assessmentuitvoerders beschikken over de juiste competenties;
- Geschikte omstandigheden bij afname, ongeacht soort assessment waarborgen, i.s.m. de klant.

### *3.4 Interpreteren van de resultaten*

- Waarborgen dat de assessoren die gegevens analyseren en interpreteren hiervoor voldoende competent zijn en volgens procedures handelen;
- De dienstverlener geeft duidelijke onderbouwing en bewijs voor de conclusies die getrokken worden op basis van de combinatie van verschillende methoden.

### *3.5 Opstellen en leveren van rapporten*

- Rapportage dient begrijpbaar en onafhankelijk controleerbaar te zijn;
- Toegang dient te worden verschaft aan elke eindgebruiker zoals aangegeven door de klant. Dit gebeurt echter pas wanneer de deelnemer hier toestemming voor heeft gegeven;
- Alle zakelijke beslissingen over assessments (op basis van uitkomsten) zijn de verantwoordelijkheid van de klant. Zo nodig dient men informatie over de interpretatie te vragen bij de dienstverlener.

### *3.6 Leveren van feedback*

- Deelnemer moet worden geïnformeerd over eventuele feedback;
- De feedback dient op een constructieve en ondersteunende manier door een competent persoon te worden gegeven.

### *3.7 Doorlopend evalueren van het assessmentproces*

- Doorlopend en periodiek het assessmentproces controleren op fouten of problemen.

## **4. Evaluatie na het assessment**

De dienstverlener moet een evaluatie uitvoeren met de klant over o.a.:

- Delen van het assessment die wel en niet volgens plan verliepen;
- Mogelijkheden om de efficiëntie en effectiviteit te vergroten.

\* Let op: Dit is een samenvatting van de norm NEN-ISO 10667, welke Slim assessments naar beste vermogen heeft samengesteld. Aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend. Slim assessments aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor schade op welke manier dan ook ontstaan door gebruik, onvolledigheid of onjuistheid van de aangeboden informatie in dit document. Voor de complete norm kunt u terecht op de website van het NEN.