
Klachtenreglement

Wanneer een deelnemer in opleiding niet tevreden is over de opleiding of een gecertificeerde VHT-er of VIB-er niet tevreden is over de kwaliteitsborgingstrajecten, wordt dit besproken met de betreffende opleider van het steunpunt. Het is het meest wenselijk om in onderling overleg tot een adequate oplossing te komen. Mocht dit niet lukken, dan is het uitgangspunt dat klachten binnen 2 maanden na het 'vastgelopen' overleg worden ingediend bij AIT. Klachten kunnen de volgende thema's betreffen:

- Aanwezigheid of afwezigheid van de opleider en de frequentie van de afspraken.
- De kwaliteit van de opleidingen en de dienstverlening.
- De beoordeling tijdens de tussenevaluatie en eindevaluatie bij certificering, door de opleider en/of de gecommitteerde
- Een administratieve afhandeling, zoals een offerte, een factuur, de registratie en het certificaat in de AIT-databank.

PROCEDURE

- 1. De klacht wordt neergelegd bij en in overleg gebracht met de betreffende opleider. Deze reageert uiterlijk binnen vier weken naar de klager.**
- 2. Indien 1 niet tot een oplossing leidt, wordt de gewestcoördinator betrokken.**
- 3. Indien 2 niet tot een oplossing leidt, wordt de directeur van AIT betrokken.**
- 4. Indien 3 niet tot een oplossing leidt, wordt een externe, onafhankelijke, deskundige persoon, betrokken.**

Klachten worden in alle vertrouwelijkheid behandeld, waarbij het streven is om de procedure binnen twee tot maximaal vier maanden af te ronden. Indien op grond van argumenten door één van de partijen wordt aangegeven dat er meer tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt in onderling overleg verlenging van de hiervoor gestelde termijn afgesproken en door AIT schriftelijk bevestigd. Binnen een week na afronding van één van voorgaande stappen geeft AIT schriftelijk bevestiging van de uitkomst aan de klager. De schriftelijke stukken rondom een mogelijke klacht worden tenminste gedurende twee jaar bewaard op basis van (wettelijk) vastgestelde criteria. Alle klachten worden schriftelijk geregistreerd bij AIT en ter kennis gebracht van de directeur.

De gewestcoördinator

Alle opleiders kunnen een beroep doen op de coördinator van het AIT gewest waar men werkzaam is, indien zij een klacht niet zelf tijdig en adequaat kunnen oplossen. Ook de klager kan een beroep doen op de gewestcoördinator indien deze zich onvoldoende gehoord voelt door de opleider of er zich onenigheid voordoet. De gewestcoördinator zal eerst adviseren (telefonisch of per mail). Indien niet gemakkelijk tot een oplossing wordt gekomen, zal de gewestcoördinator een afspraak maken met de kandidaat en de opleider of deze zal iemand aanwijzen (bijv. de gecommitteerde) om dit overleg te voeren en van daar uit tot een oplossing te komen.

AIT en directeur

Indien met behulp van de gewestcoördinator niet (tijdig) een adequate oplossing wordt gerealiseerd, kan de hulp worden ingeroepen van de directeur of de beleidsadviseur van het landelijk bureau van

ASSOCIATIE VOOR INTERACTIEBEGELEIDING EN THUISBEHANDELING

AIT. Onder leiding van de directeur wordt een keus gemaakt wie de klacht afhandelt en wordt de betrokken manager van het AIT-steunpunt en/of van de organisatie waar de kandidaat in dienst is, op de hoogte gebracht. In alle gevallen worden de gemaakte afspraken op schrift gezet en wordt het probleem en de gekozen oplossing gemeld bij de verantwoordelijke gewestcoördinator en de directeur van AIT. De directeur maakt melding van klachten bij het bestuur van AIT.

Externe klachtenbehandeling

In laatste instantie kan de klacht worden voorgelegd aan een extern, onafhankelijke deskundige in de persoon van dhr. A.R. van Voorden, K&J psycholoog en adviseur vermogensstichtingen. De kosten hiervan worden gedeeld door AIT en de klager. De uitspraak van de extern deskundige is bindend. AIT maakt binnen twee maanden na het vastlopen van de procedure een afspraak met deze extern deskundige.