

# KLACHTENREGELING

Het is de bedoeling dat als een kandidaat in opleiding niet tevreden is over de opleiding of een gecertificeerde VHT-er/VIB-er niet tevreden is over de bijscholing, deze dit benoemt naar de betreffende opleider/supervisor/docent. Het is 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 dienden te worden ingediend. Klachten m.b.t. de (bij) scholing door de samenwerkingspartners kunnen de volgende thema's betreffen:

- aanwezigheid/afwezigheid opleider en frequentie van de afspraken
- de kwaliteit
- beoordeling tijdens de tussenevaluatie en eindevaluatie (certificering) door de opleider en gecommiteerde
- administratieve afhandeling (offerte, rekening, registratie certificaat in AIT-databank).

## PROCEDURE

- 1. klacht neerleggen bij en in overleg brengen met de betreffende opleider/supervisor/docent, die uiterlijk binnen vier weken reageert naar de klager**
- 2. indien 1 niet tot een oplossing leidt, betrekken van de gewestcoördinator**
- 3. indien 2 niet tot een oplossing leidt, betrekken van het landelijk bureau en de directeur**
- 4. indien 3 niet tot een oplossing leidt, betrekken van een externe, onafhankelijke, deskundige persoon.**

Klachten worden in alle vertrouwelijkheid behandeld, waarbij het streven is om de procedure binnen twee maanden (en maximaal 4 maanden) af te ronden. De klachtenprocedure duurt maximaal 4 maanden. Indien op grond van argumenten door één van de partijen wordt aangegeven dat 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 bewaard op basis van (wettelijk) vastgestelde criteria en tenminste gedurende twee jaar.

Alle klachten worden schriftelijk geregistreerd bij het Landelijk Bureau AIT en ter kennis gebracht van de directeur.

## Gewestcoördinator

Alle opleiders zitten in een 'supervisielijns' en kunnen een beroep doen op 'hun' gewestcoördinator indien zij een klacht niet zelf tijdig en adequaat kunnen oplossen. Ook de klager kan beroep doen op de gewestcoördinator indien deze zich onvoldoende gehoord voelt door de opleider/supervisor/docent 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 gecommiteerde) om dit overleg te voeren en van daar uit tot een oplossing te komen.





### **Landelijk bureau en directeur**

Indien met behulp van de gewestcoördinator niet (tijdig) een adequate oplossing wordt gerealiseerd, kan de hulp worden ingeroepen van de directeur of een beleidsmedewerker van het landelijk bureau van AIT. Onder leiding van de directeur wordt een keus gemaakt wie de klacht afhandelt en wordt betrokken manager bij de AIT-samenwerkingspartner en bij 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 van AIT en de directeur van het landelijk bureau 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 organisatie of praktijk van) de klager. De uitspraak van de extern deskundige is bindend AIT. AIT zal binnen twee maanden na het vastlopen van de procedure in de 'AIT-ladder', een afspraak met deze extern deskundige.

