

ADISAT staat voor kwaliteit van de lesstof en het daarbij horende studie- en oefenmateriaal en hecht veel waarde aan het onderhouden van goede contacten waarbij ADISAT zo klantvriendelijk mogelijk wil zijn. ADISAT neemt iedere geuite klacht serieus. Om een goede afhandeling te waarborgen is een klachtenprocedure ontwikkeld en als een klacht wordt geuit van toepassing. Deze procedure geldt voor alle klachten die ADISAT bereiken. Het beleid met betrekking tot de klachten is gericht op het verkrijgen van inzicht in de wensen en verwachtingen van deelnemers/relaties. Indien nodig treft ADISAT maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van haar diensten. Om de deelnemers/relaties aan activiteiten in een zo vroeg mogelijk stadium de gelegenheid te geven om klachten te uiten wordt na iedere opleidings- cursus en/of training dag mondeling geëvalueerd. Bij een traject van meer dan 4 lesdagen wordt halverwege een schriftelijke waarde-beoordeling van de deelnemers/relaties gevraagd aan de hand van een evaluatieformulier.

ADISAT is een eenmansbedrijf, zodat een klachtenbehandeling in principe plaatsvindt door de eigenaar van ADISAT. Klachten die geuit zijn worden te allen tijde vertrouwelijk behandeld. ADISAT geeft er de voorkeur aan om klachten via open, oog-in-oog communicatie uit te praten en op te lossen.

### **Klachtenprocedure**

1. Een klacht dient binnen 30 dagen nadat de klacht is ontstaan te worden voorgelegd aan ADISAT. De mogelijkheden tot indienen van een klacht zijn als volgt:
  - Mondeling tijdens een opleidings- cursusdag
2. Telefonisch of per mail
3. In een aangevraagd persoonlijk gesprek
  - Via het evaluatieformulier van ADISAT
  - Schriftelijk t.a.v. R. Postema, Zieltjes 12, 8375 CN, Oldemarkt.
4. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen 5 werkdagen dagen een ontvangstbevestiging van de klacht per mail.
5. ADISAT stelt de klager voor om in gesprek te gaan over hetgeen in de klacht is verwoord. ADISAT zal uiterlijk binnen 14 dagen na verzending van de ontvangstbevestiging klager en eventuele betrokkenen hiertoe uitnodigen.
6. ADISAT handelt een klacht af binnen 30 werkdagen. Mocht dat toch niet mogelijk zijn dan zal ADISAT met opgaaf van redenen de klager op de hoogte van het uitstel brengen en zal worden aangegeven binnen welke termijn afhandeling wel kan plaatsvinden. Klachten die afgehandeld zijn, kunnen niet opnieuw in behandeling worden genomen, tenzij nieuwe informatie wordt gepresenteerd.
7. Mocht de klager geen genoegen nemen met de door ADISAT voorgestelde oplossing van de klacht, dan zal onder begeleiding van een toegankelijke en onafhankelijke conflictbemiddelaar (GAT klachtenfunctionaris), zich beschikbaar stellen om samen met de klager en ADISAT tot een oplossing te komen.
8. Een in der minne bereikte oplossing van de kwestie zal tussen de partijen worden vastgelegd in een daartoe strekkende, door partijen ondertekende schriftelijke overeenkomst. Deze afspraken zijn bindend. Indien nodig zal ADISAT de benodigde maatregelen binnen 14 dagen na uitspraak uitvoeren. Is er meer tijd nodig om

- maatregelen te nemen dan zal ADISAT dat binnen 10 dagen aan klager schriftelijk, gefundeerd en met een datum van definitieve afhandeling laten weten.
9. Mocht de tussenkomst van de GAT klachtenfunctionaris niet leiden tot oplossing, dan staat het de klager vrij, nadat de mediation formeel is beëindigd, het geschil voor te leggen aan de GAT geschillencommissie. De geschillencommissie doet een bindende uitspraak.
  10. Het registratiebewijs van aansluiting bij de GAT en de mogelijkheid te kunnen beschikken over de onafhankelijke GAT-klachtenfunctionaris en de GAT-commissie voor opleiders is op de site vindbaar onder een link in de voetnoot.
  11. ADISAT zal de klacht en de geproduceerde stukken als dossier registreren en voor de duur van 5 jaar bewaren.
  12. Wanneer ADISAT verantwoordelijk blijkt te zijn, zal de klacht aanleiding zijn voor structurele verbetering van de dienstverlening.

Het registratiebewijs van de geschillencommissie en het geschillen- en tuchtreglement van het GAT is op de site van ADISAT vindbaar of aan te vragen bij ADISAT.

Einde document