

ADISAT staat voor kwalitatief hoogwaardige lesstof en bijbehorend studie- en oefenmateriaal. Daarnaast hecht ADISAT veel waarde aan een klantgerichte dienstverlening en het onderhouden van goede relaties met deelnemers en opdrachtgevers. Daarom neemt ADISAT iedere ingediende klacht serieus.

Om een zorgvuldige en eenduidige afhandeling van klachten te waarborgen, hanteert ADISAT een klachtenprocedure. Deze procedure is van toepassing op alle klachten die bij ADISAT worden ingediend.

Het klachtenbeleid is erop gericht inzicht te verkrijgen in de wensen, verwachtingen en ervaringen van deelnemers en relaties. Indien daartoe aanleiding bestaat, treft ADISAT maatregelen om de kwaliteit van haar opleidingen, trainingen en dienstverlening verder te verbeteren.

Om deelnemers en relaties de gelegenheid te bieden ervaringen, verbeterpunten en eventuele klachten tijdig kenbaar te maken, maakt ADISAT gebruik van evaluaties. Deze evaluaties beperken niet de mogelijkheid om op ieder gewenst moment een klacht in te dienen.

Bij trajecten van meer dan vier lesdagen wordt halverwege het traject een schriftelijke evaluatie afgenomen met behulp van een evaluatieformulier. Daarnaast vindt aan het einde van iedere opleiding, cursus of training een eindevaluatie plaats, die indien nodig wordt besproken.

ADISAT is een eenmanszaak. Klachten worden daarom behandeld door de eigenaar van ADISAT. Indien zich omstandigheden voordoen waarvoor een onafhankelijke behandeling wenselijk is, zal ADISAT passende maatregelen treffen.

Alle klachten en de behandeling daarvan worden vertrouwelijk behandeld. ADISAT streeft ernaar klachten waar mogelijk in onderling overleg en door middel van open communicatie 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
  - Telefonisch of per mail
  - In een aangevraagd persoonlijk gesprek

- Via het evaluatieformulier van ADISAT
  - Schriftelijk t.a.v. R. Postema, Zieltjes 12, 8375 CN, Oldemarkt.
2. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen 5 werkdagen dagen een ontvangstbevestiging van de klacht per mail.
  3. 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.
  4. ADISAT handelt een klacht af binnen 30 werkdagen. Mocht dat toch niet mogelijk zijn dan zal ADISAT met opgaaf van reden 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.
  5. 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.
  6. 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.
  7. 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.
  8. 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 op de pagina 'formele documenten' in de voetnoot.
  9. ADISAT zal de klacht en de geproduceerde stukken als dossier registreren en voor de duur van 5 jaar bewaren.
  10. 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