

## Reglement klachten en verbetervoorstellen SKJ trainingen

Ad Astra biedt geaccrediteerde scholing(en) aan vanuit het SKJ. Ad Astra streeft uitdrukkelijk naar kwalitatief hoogstaande trainingen. Wij nemen onze verantwoordelijkheid daarin uiterst serieus en willen bekend staan om onze hoge kwaliteit van (interne) trainingen. Om deze kwaliteit te waarborgen en te verbeteren, hanteren wij al sinds 1998 een gecertificeerd kwaliteitssysteem volgens de internationale norm ISO-9001.

Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze trainingen. Bespreek de klacht eerst met de betrokken docent. Probeer er samen uit te komen. Lukt dit niet, dan kunt u een klacht indienen bij onze interne klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht of verbeteringsvoorstel op alle mogelijke manier indienen: mondeling, per telefoon, mail of brief, wat voor u het eenvoudigst is.

### Ad Astra begeleiding & behandeling

#### T.a.v. de klachtenfunctionaris

Oudebrugweg 7  
2808 NP Gouda  
Telefoon: 0182-526800  
Mail: [info@adastra.nl](mailto:info@adastra.nl)

Zodra uw klacht binnen is, nemen we binnen vijf werkdagen contact met u op, en hoort u wie de klacht behandelt en hoe lang het gaat duren. Daarna berichten wij u binnen 20 werkdagen wat wij aan de klacht zullen doen. Ben u het niet eens met de afhandeling, dan kunt u de klacht aan een onafhankelijke klachtencommissie voorleggen.

### Klachtencommissie

De leden van onze klachtencommissie werken niet bij Ad Astra en zijn onafhankelijk. Zij hebben een geheimhoudingsplicht; dat wil zeggen dat zij niets over uw klacht vertellen aan anderen die er niets mee te maken hebben. De klachtencommissie ontvangt uw klacht graag schriftelijk per e-mail of brief.

#### Klachtencommissie Ad Astra

Molenstraat 30  
4201CX Gorinchem  
Telefoon: 0183 - 682829  
Mail: [info@cbkz.nl](mailto:info@cbkz.nl)

Wij vragen u uw klacht zo kort en beknopt mogelijk te beschrijven. Denk hierbij aan: 'wie', 'wat', 'wanneer' en 'waar'. Een paar dagen na het indienen van uw klacht krijgt u van de klachtencommissie een ontvangst bevestiging. De Klachtencommissie oordeelt eerst of uw klacht ontvankelijk is. Dat wil zeggen, of de commissie de klacht kan en mag behandelen (is de klacht bijvoorbeeld op tijd ingediend). Indien de klacht niet ontvankelijk is, krijgt u hier schriftelijk bericht van. Is uw klacht ontvankelijk dan verzoekt de klachtencommissie Ad Astra hier schriftelijk op te reageren (een verweerschrift). Dit verweerschrift ontvangt u van de klachtencommissie.

De klachtencommissie zal de klacht schriftelijk afdoen indien, naar het oordeel van de klachtencommissie, de aard of de eenvoud van de klacht dat toelaat. De klachtencommissie kan u ook vragen of u de klacht door bemiddeling wil laten oplossen. Indien u geen prijs stelt op een bemiddeling, of als de bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd, onderzoekt de klachtencommissie de klacht verder en zal de klachtencommissie indien zij dit noodzakelijk acht u uitnodigen voor een zitting van de klachtencommissie.

Tijdens de zitting geeft de Klachtencommissie u en Ad Astra de gelegenheid om over de klacht en het verweer te praten, en om vragen van de commissie te beantwoorden. De Klachtencommissie geeft uiterlijk binnen acht weken een oordeel of zij de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond verklaard, met eventuele aanbevelingen.

Wilt u een nadere toelichting op dit reglement? Aarzel niet om te bellen voor uitleg. Wij helpen u graag!



**AANDACHT  
VOOR ONTPLOOIING**



**AD ASTRA**  
begeleiding & behandeling



**STUDY  
WATCHERS**



**PRAKTIJK  
AD ASTRA**



**NEURO  
FEEDBACK**