

KLACHTENREGELING



Bij de Yoga Academie Nederland doen wij ons uiterste best om jou onderwijs te bieden van hoge kwaliteit. Ons opleidingsaanbod en ons docententeam zijn daarom met de grootste zorg samengesteld. Mocht je om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de YAN, dan kun je een beroep doen op onze klachtenprocedure. In de onderstaande regeling geven wij wat door ons onder een klacht wordt verstaan en wat je kunt doen in het geval dat je een klacht hebt.

Wat is een klacht?

Elk bericht dat je aan de YAN stuurt waarin je aangeeft ontevreden te zijn over (een onderdeel) onze dienstverlening, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten. Omschrijf je klacht duidelijk en met een heldere onderbouwing van jouw standpunt.

Wie kan een klacht indienen?

Iedere student en docent die verbonden is aan de YAN kan een klacht indienen. Het is niet mogelijk om anoniem een klacht in te dienen. Iedere klacht wordt altijd vertrouwelijk en zorgvuldig behandeld.

Hoe wordt een klacht ingediend?

Bij het behandelen van een klacht hanteren wij in principe het volgende stappenplan:

- **Gesprek:** zodra een klacht is binnengekomen, zal er een poging gedaan worden om via een gesprek de klacht op te lossen. Wij gaan er vanuit dat open communicatie het meest prettig is voor alle partijen en hierbij meestal een oplossing gevonden kan worden. Is je klacht na een gesprek opgelost dan wordt dit schriftelijk bevestigd en beschouwen wij je klacht als afgehandeld.
- **Schriftelijk:** op het moment dat een gesprek niet tot een oplossing heeft geleid, kan er een schriftelijke klacht worden ingediend ter attentie van de directie van de YAN. De directie zal vervolgens een beoordeling maken van de te nemen stappen en in ieder geval aan alle betrokkenen de mogelijkheid bieden hun kant van de zaak toe te lichten.
- **Uitspraak:** binnen 3 weken na de ontvangst van de klacht komt de directie van de YAN schriftelijk met een uitspraak. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, word je hiervan binnen 3 weken in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. In dat geval zal ook een indicatie worden gegeven wanneer uitsluitel gegeven kan geven. Indien je akkoord bent met de uitspraak, beschouwen wij je klacht als afgehandeld.
- **Extern:** als je het niet eens bent met de uitspraak van de directie van de YAN, kun je er altijd voor kiezen om je klacht in te dienen bij de externe en onafhankelijke klachtenfunctionaris Cecile Knapen. De klachtenfunctionaris blijft altijd neutraal en gaat op zoek naar een oplossing voor jouw klacht. Hierbij werkt zij met hoor en wederhoor, wat betekent dat ze ook altijd in gesprek gaat met de persoon of de personen over wie de klacht gaat. Alle gespreken worden altijd zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.
- **Contactgegevens:** Cecile Knapen - 06 4297 6740 - info@lijfbewijs.nl.
- **Uitspraak:** binnen 4 weken zal de klachtenfunctionaris een bindende uitspraak voor de YAN doen. Eventuele consequenties worden door de YAN binnen 2 weken afgehandeld.
- **Bewaartermijn:** de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een goede registratie en archivering van de ingediende klachten. Alle bescheiden met betrekking tot een klacht worden in een digitaal dossier opgeslagen en maximaal twee jaar bewaard.