

## Klachtenregeling

### Iedere student(e) kan een klacht indienen:

- Klachten over de behandeling/bejegening door een leraar, personeelslid, directielid of gecommitteerde,
- Klachten over de gegeven lessen,
- Klachten over het lastig gevallen zijn door een medecursist, leraar, personeelslid of gecommitteerde,
- Klachten over de financiële afwikkeling van een cursus,
- Klachten die buiten bovenstaande categorieën vallen.

### Vertrouwelijkheid

- Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

### Procedure

- Wanneer er een klacht is over de opleiding, kunt u in eerste instantie terecht bij de directie.
- Wanneer er een klacht is over de behandeling door een leraar, personeelslid, directielid of gecommitteerde, kunt u in eerste instantie terecht bij de betreffende persoon. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kunt u als het een leraar, personeelslid of gecommitteerde betreft terecht bij de directie.
- Wanneer er een klacht is over gegeven lessen, kunt u in eerste instantie terecht bij de betreffende leraar en in tweede instantie bij de directie.
- Wanneer u bent lastig gevallen door een medecursist, leraar, personeelslid of gecommitteerde, kunt u in eerste instantie terecht bij de directie.
- Voor klachten die buiten bovenstaande categorieën vallen, kunt u terecht bij de directie.
- Als bemiddeling niet leidt tot een aanvaardbare oplossing, verwijst de directie de klacht naar de klachtencommissie van de Vereniging Yogadocenten Nederland.

# Info

Nassastraat 16-2  
3601 BG Maarssen  
info@yogamaarssen.nl  
www.yogamaarssen.nl

## **Klachtencommissie**

Iedere student kan een klacht indienen. Deze klacht moet per brief worden ingediend bij de Yoga Maarssen, T.a.v. de directie, Pauwenkamp 50, 3607 GC in Maarssen.

2. Een ingediend klaagschrift dient de volgende gegevens te bevatten:

- a. naam en adres van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een duidelijke omschrijving van de klacht, degene tegen wie of datgene waartegen de klacht gericht is;
- d. de reden waarom de klager bezwaar maakt;
- e. beschrijving van de stappen die zijn ondernomen om tot een oplossing te komen;
- f. ondertekening door de klager.

3. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een periode van vier weken, met uitzondering van de vakantieperiodes van de opleiding. In dit ontvangstbewijs wordt vermeld dat de commissie zich zal laten informeren over de klacht en dat de klager in gelegenheid zal worden gesteld over de klacht te worden gehoord.

4. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen wanneer:

- a. aan een of meer van de onder punt 2 staande gegevens niet is voldaan;
- b. wanneer het incident langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, met uitzondering van de vakantieperiodes van de opleiding, na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen.

5. Een afschrift van het klaagschrift, alsmede van de meegezonden stukken, wordt toegezonden aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

6. a. De klachtencommissie stelt klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen geschiedt door de klachtencommissie, of, als de klachtencommissie daartoe besluit, door één van haar leden;

b. Eventueel kunnen getuigen worden gehoord;

c. Alle te horen personen worden in elkaars aanwezigheid gehoord;

d. Op verzoek kunnen personen afzonderlijk worden gehoord als het aannemelijk is dat gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren, of dat tijdens het horen feiten en omstandigheden bekend kunnen worden, waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden;

e. Wanneer personen afzonderlijk worden gehoord, wordt eenieder op de hoogte gesteld van het behandelde tijdens het horen buiten zijn / haar aanwezigheid, tenzij geheimhouding om gewichtige redenen geboden is;

f. De klachtencommissie tracht de klacht zoveel mogelijk via bemiddeling op te lossen.

7. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, doch tenminste tien weken, met uitzondering van de vakantieperiodes van de opleiding, nadat de klacht is ontvangen, schriftelijk rapport uit. De voorzitter van de klachtencommissie kan, indien daartoe een dringende noodzakelijkheid is, de afhandeling van de klacht ten hoogste vier weken uitstellen. Van een dergelijk uitstel wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

8. De klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, middels een rapportage schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de (on)gegrondheid van de klacht en/of van haar bevindingen uit het onderzoek. Het rapport bevat advies en eventuele aanbevelingen, alsmede de eventuele conclusies die de commissie daaraan verbindt. De directie wordt van de bevindingen middels toezending van het rapport op de hoogte gebracht. Het oordeel van de commissie is voor de opleiding bindend;

eventuele consequenties worden door de opleiding snel afgehandeld.

9. Tegen uitspraken en besluiten van de commissie kan geen beroep worden ingesteld.

10. De klachtencommissie draagt zorg voor een goede registratie van de ingediende klachten, eventuele schriftelijke bescheiden en de uit de klacht voortgekomen conclusies en/of rapporten. Deze gegevens zullen gedurende 5 jaren na behandeling van de klacht bewaard blijven bij de secretaris van klachtencommissie.

11. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.