

Klachtenregeling Docenten Opleiding Yoga Vidya Rotterdam



1. Feedback

Binnen de opleiding zijn er 3 momenten in het jaar waar je feedback kan geven op de Yoga docenten opleiding en waar je je wensen kunt uiten. Je kunt daarnaast op elk moment anoniem feedback geven via het feedback-formulier.

2. Wat te doen als je ontevreden mocht zijn over de Opleiding

In het geval je ontevreden mocht zijn met de Opleidingslessen of de bijhorende begeleiding, biedt Yoga Vidya Rotterdam je de hieronder beschreven mogelijkheden. Yoga Vidya Rotterdam hanteert daar termijnen voor, omdat zij zo snel mogelijk tot een oplossing wil komen, en het daarnaast naar mate de tijd verstrijkt moeilijker is om de feiten te kunnen achterhalen. De procedure is als volgt:

- eerst meldt je bij je opleidingsdocent dat je ontevreden bent;
- leidt dat niet tot een voor jou bevredigende oplossing, dan kun je een melding doen;
- als je ook na de afhandeling van de melding niet tevreden bent, heb je de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Meldingen en klachten dienen te worden verzonden naar:

Yoga Vidya Rotterdam

T.a.v. de directie

Vijverhofstraat 47 – unit 406-412

3032 SB Rotterdam

3. Persoonlijk gesprek

Mocht je om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de Opleidingslessen of de bijhorende begeleiding dan dien je dit allereerst persoonlijk aan te geven aan je opleidingsdocent. Doe dat zo spoedig mogelijk (maximaal binnen 1 week na de aanleiding voor je ontevredenheid). Er wordt dan binnen 1 week een persoonlijk gesprek ingepland waarbij er wordt gezocht naar een oplossing.



4. Melding

Mocht je niet tevreden zijn met de gevonden oplossing, dan kun je dat schriftelijk melden bij de directie van Yoga Vidya Rotterdam.

- Je dient je melding zo spoedig mogelijk na je gesprek met je docent te doen (maximaal binnen 1 week na dat gesprek).
- De directie behandelt de melding vertrouwelijk. Indien mogelijk zal de directie meteen voor een oplossing zorgen. Is dit niet direct mogelijk dan zal zij binnen 2 weken contact met je opnemen en nadere afspraken maken over de afhandeling. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.
- Indien de melding niet naar tevredenheid is afgehandeld dien je dit tijdig te melden (maximaal 2 weken na afhandeling van de melding), ditmaal als formele klacht bij de directie.

5. Klacht

Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

- Je naam en adres,
- De dagtekening,
- Een nauwkeurige omschrijving van je klacht;
- De periode waarin de klacht is ontstaan.
 - Yoga Vidya Rotterdam zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld naar jou.
 - Je klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.
 - Yoga Vidya Rotterdam heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.

5.1. Geen verplichting tot behandeling

Yoga Vidya Rotterdam is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:

- de klacht betrekking heeft op iets anders dan de Yoga Docenten Opleiding
- indien je de aanleiding voor je klacht niet bij je opleidingsdocent hebt gemeld, en/of geen melding hebt gedaan als bedoeld onder 4.
- de gebeurtenis waarop je klacht betrekking heeft meer dan 7 weken voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.

Van het eventuele niet in behandeling nemen van de klacht wordt je zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk (e-mail) in kennis gesteld.



5.2. Afhandeling klachten

- Yoga Vidya Rotterdam registreert de klacht en draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van je klacht met een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur.
- Yoga Vidya Rotterdam overlegt de klacht allereerst met de opleidingsraad van het opleidingsinstituut Yoga Vidya Duitsland. Yoga Vidya Rotterdam bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste 2 leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is.
- De behandeling van je klacht geschiedt door de directie of de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.
- De directie of klachtencommissie, beslist binnen 4 weken inzake de klacht, en stelt de beslissing op schrift, en zendt deze per post of e-mail aan jou en Yoga Vidya Rotterdam.
- De uitspraak van de klachtencommissie is voor Yoga Vidya Rotterdam bindend.
- De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van je klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten. De klachtencommissie doet van de verdaging schriftelijk (e-mail) melding aan je, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van je klacht naar verwachting plaats zal vinden.
- De directie of klachtencommissie, stelt je in de gelegenheid te worden gehoord. Dit kan achterwege gelaten worden, indien je hebt verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als je klacht kennelijk ongegrond is.
- De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar alle direct betrokkenen.
- Indien Yoga Vidya Rotterdam de klacht naar je tevredenheid heeft afgehandeld, of wanneer je aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling.
- Yoga Vidya Rotterdam zal de klacht en bijhorende documentatie na de afhandeling nog 2 jaar lang bewaren.
- Indien je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie of de klachtencommissie, kun je je binnen dertien maanden na de datum waarop de klachtencommissie jou haar beslissing heeft toegezonden wenden tot de bevoegde rechter, bij gebreke waarvan je dat recht verliest.

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is er voor gekozen om te proberen de klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.



Deze klachtenregeling van Yoga Vidya Rotterdam zal jaarlijks worden geëvalueerd en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie of nieuwe inzichten.

Ongeachte deze regeling blijven de bepalingen gelden beschreven in de Algemene Voorwaarden.

Hoofd opleidingsdocent & directie:

Rama Shakti Janine Brall

Medewerker Yoga Vidya Rotterdam:

Parashakti Marjolein Rikkelman

Onafhankelijke derde:

Florimond Wassenaar (advocaat)