

KLACHTENREGELING

Yoga Academy You are the Buddha

Versie 2.0 — augustus 2026

1. Doel en toepasselijkheid

Yoga Academy You are the Buddha, hierna YATB, streeft ernaar haar lessen, opleidingen en overige diensten zorgvuldig en professioneel uit te voeren.

Wanneer een deelnemer of opdrachtgever niet tevreden is over een dienst van YATB, kan gebruik worden gemaakt van deze klachtenregeling.

De regeling geldt voor alle diensten van YATB, waaronder lessen, workshops, beroepsgerichte bijscholing, Continuing Education, de Yoga Teacher Training en maatwerkopdrachten.

2. Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is een schriftelijke uiting van ontevredenheid over een dienst, gedraging, beslissing of werkwijze van YATB.

Een klacht kan per e-mail worden ingediend via:

marlies@youarethebuddha.com

Vermeld daarbij in ieder geval:

- naam en contactgegevens;
- de betreffende activiteit of opleiding;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- indien mogelijk de gewenste oplossing.

Anonieme klachten kunnen niet als formele klacht worden behandeld.

3. Vertrouwelijkheid

Iedere klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

Informatie over de klacht wordt uitsluitend gedeeld met personen die voor de behandeling daarvan noodzakelijk zijn.

Iedere persoon die bij de behandeling van de klacht betrokken is, behandelt de verkregen informatie vertrouwelijk.

4. Ontvangst en eerste behandeling

YATB bevestigt de ontvangst van een formele klacht binnen **5 werkdagen**.

In eerste instantie probeert YATB de klacht waar mogelijk in overleg met de klager op te lossen.

Daarbij worden de klager en eventuele andere betrokkenen in de gelegenheid gesteld hun standpunt toe te lichten.

Wanneer in overleg een oplossing wordt bereikt, bevestigt YATB deze schriftelijk en wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

5. Formele beoordeling

Wanneer de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, wordt deze formeel beoordeeld door de directie van YATB.

YATB doet binnen **3 weken na ontvangst van de volledige klacht** schriftelijk uitspraak.

Indien aanvullende informatie nodig is, laat YATB de klager weten welke informatie nog nodig is.

Wanneer voor een zorgvuldige behandeling meer tijd nodig is, informeert YATB de klager hierover binnen de termijn van drie weken. Daarbij wordt:

- de reden van het uitstel vermeld;
- aangegeven welke aanvullende stappen nodig zijn;
- een nieuwe termijn genoemd waarbinnen de uitspraak wordt verwacht.

YATB streeft ernaar een klacht uiterlijk binnen **6 weken** na ontvangst van de volledige klacht af te handelen.

6. Onafhankelijke beoordeling

Wanneer de klager zich niet kan vinden in de schriftelijke uitspraak van YATB, kan de klacht worden voorgelegd aan de door YATB aangewezen onafhankelijke derde:

Gite Bright

onafhankelijk juridisch tussenpersoon

Het verzoek om onafhankelijke beoordeling kan schriftelijk aan YATB worden gestuurd onder vermelding van:

t.a.v. Gite Bright — onafhankelijke klachtenbeoordeling

YATB draagt er zorg voor dat de klacht en de relevante stukken aan Gite Bright worden verstrekt.

Gite Bright is niet betrokken bij de dagelijkse bedrijfsvoering van YATB en beoordeelt de klacht onafhankelijk. Beide partijen worden in de gelegenheid gesteld hun standpunt naar voren te brengen.

7. Uitspraak onafhankelijke derde

Gite Bright geeft na beoordeling van de klacht een schriftelijk oordeel.

Het oordeel van de onafhankelijke derde is **bindend voor YATB**.

Wanneer meer tijd voor de beoordeling nodig is, worden partijen daarvan op de hoogte gesteld en wordt aangegeven binnen welke termijn een uitspraak kan worden verwacht.

Eventuele maatregelen, terugbetalingen of andere consequenties die voor YATB uit het bindende oordeel voortvloeien, worden door YATB uiterlijk binnen **14 kalenderdagen na ontvangst van de uitspraak** uitgevoerd, tenzij in de uitspraak zelf een andere termijn is bepaald.

De mogelijkheid om een geschil daarna aan de volgens de wet bevoegde rechter voor te leggen blijft bestaan.

8. Registratie en bewaartermijn

YATB registreert:

- de ontvangen klacht;
- de datum van ontvangst;
- de wijze waarop de klacht is behandeld;
- de uitspraak of overeengekomen oplossing;

- eventuele naar aanleiding daarvan genomen maatregelen;
- de datum waarop de klacht is afgehandeld.

De klacht en de bijbehorende stukken worden gedurende **2 jaar na afhandeling** bewaard en daarna verwijderd, tenzij een wettelijke verplichting of lopend geschil een langere bewaartermijn noodzakelijk maakt.

9. Verbetering

Wanneer een klacht aanleiding geeft tot verbetering van de werkwijze, dienstverlening of opleiding van YATB, wordt de betreffende verbetermaatregel intern vastgelegd en waar nodig uitgevoerd.

Yoga Academy You are the Buddha • Breda • marlies@youarethebuddha.com • 06-51350547

Versie 2.0 — augustus 2026