



Klachtenregeling YTT van YATB

Bij de YATB doen wij ons uiterste best om jou in de YTT een opleiding van hoge kwaliteit aan te bieden. Mocht je om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de YTT zoals verzorgd door YATB, 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.

Elk schriftelijk bericht dat je aan de YATB stuurt waarin je aangeeft ontevreden te zijn over (een onderdeel) onze dienstverlening, zal door ons worden behandeld als **een klacht**. Onder een bericht vallen enkel schriftelijke berichten, waarin de klacht duidelijk is beschreven en met een heldere onderbouwing van jouw standpunt. Om een klacht te kunnen indienen moet je wel een cursist van de YTT zijn of in het kalender jaar voorafgaand aan indiening van de klacht zijn geweest. Anonieme klachten kunnen wij niet in behandeling nemen.

Bij **behandeling van een klacht** zal YATB elke klacht **zorgvuldig en vertrouwelijk** behandelen, tenzij met klager andere afspraken zijn gemaakt. Daarbij zijn de volgende stappen te onderscheiden:

1. **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.
2. **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 YATB. Dat kan per e-mail of per post. 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 en/of aanvullende vragen stellen indien er nog onduidelijkheden zijn. Bij aanvullende vragen, is de klacht volledig na ontvangst van de aanvullende vragen,
3. **Uitspraak:** binnen 3 weken na de ontvangst van de volledige klacht komt de directie van de YATB 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.
4. **Extern:** als je het niet eens bent met de uitspraak van de directie van de YATB, kun je er altijd voor kiezen om je klacht in te dienen bij:
 - a. de externe klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris blijft neutraal en gaat op zoek naar een oplossing voor jouw klacht. Hierbij wordt altijd hoor en wederhoor toegepast. Je kunt je klacht schriftelijk sturen aan YATB t.a.v. klachtenfunctionaris (mr. Bright).
 - b. de externe en onafhankelijke klachtencommissie. YATB is als yoga school aangesloten bij (onder meer) en geaccrediteerd door de overkoepelende non-profit organisatie [Yoga Alliance](#). Bij Yoga Alliance is ook een klachtenprocedure ingesteld waar je jouw klacht kunt laten behandelen op grond van de van toepassing zijnde klachtenprocedure. De commissie is onafhankelijk en gaat op zoek naar een oplossing voor jouw klacht. Hierbij wordt altijd hoor en wederhoor toegepast. De procedureregels als ook de doorlooptijd van de behandeling van commissie vind je in de toepasselijke [Grievance Policy](#). YATB is gebonden aan de uitspraak van de commissie.
5. **Bewaartermijn:** de directie draagt zorg voor een goede registratie en archivering van de ingediende klachten. Alle bescheiden met betrekking tot een klacht worden 2 jaar na indiening vernietigd.