

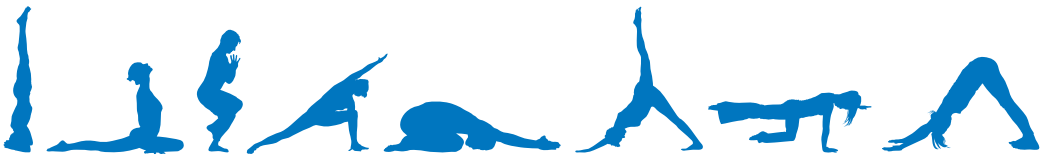


Een klacht over uw yogadocent

Wat kunt u doen als u een klacht heeft over uw yogadocent?

Waar kunt u terecht met uw klacht?

Hoe kunt u uw klacht indienen?



Wat kunt u doen als u een klacht heeft over uw yogadocent?

Uw yogadocent wil op professionele wijze voldoen aan uw verwachtingen en kwalitatief goede lessen aanbieden. U en uw yogadocent doen er alles aan om de lessen zo prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de lessen of over de docent. Dan is het goed om uw klacht kenbaar te maken. Niet alleen voor u zelf maar misschien ook voor andere cursisten en voor de yogadocent die graag hoort als u klachten heeft en zodoende kan werken aan de kwaliteit van de lessen.

In deze folder leest u wat u kunt doen als u een klacht heeft over uw yogadocent

en waar u met uw klacht terecht kan.



Waar kunt u terecht met uw klacht?

Probeer er eerst samen met uw yogadocent uit te komen. Heeft u dat gedaan, maar bent u niet tevreden met de uitkomst van het gesprek? Dan is het goed om te weten dat uw yogadocent is aangesloten bij de klachtenregeling van de Vereniging Yogadocenten Nederland (VYN). U kunt er voor kiezen uw klacht in te dienen bij het secretariaat van de vereniging.

In gesprek met uw yogadocent

Allereerst is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met de docent of, als dat mogelijk is, contact op nemen met een directe collega van uw yogadocent. Het kan zijn dat u het moeilijk vindt, een gesprek kan immers confronterend zijn. Maar u mag ervan uitgaan dat uw yogadocent graag wilt luisteren en zo mogelijk de klacht wilt oplossen.

Een klacht indienen

Als een gesprek niet heeft geholpen, dan kunt u er voor kiezen om een klacht in te dienen. De yogadocent zal u daarop wijzen door middel van deze folder. Een klacht dient u schriftelijk in bij het secretariaat van de VYN. Het bestuur zal eerst de klacht beoordelen en eventueel voorleggen aan de Klachtenadviescommissie. U kunt het bestuur ook verzoeken om een behandeling door de Klachtenadviescommissie. U mag ervan uitgaan dat de klacht vertrouwelijk wordt behandeld.

Klachtenadviescommissie

Het bestuur van de VYN kan zich laten adviseren door de klachtenadviescommissie. Deze commissie bestaat uit deskundigen op diverse vakgebieden, op juridisch, medisch en financieel gebied, ook op het gebied van onderwijs en yoga. Als onafhankelijke deskundigen kunnen zij een objectief advies geven aan het bestuur over uw klacht. Zij passen hoor en wederhoor toe. Klachten over leden komen in aanmerking voor afhandeling volgens het Klachtenreglement. Uitgangspunt bij de behandeling van klachten is de Beroepscode.

Goed om te weten

De VYN neemt alleen een klacht in behandeling over een yogadocent die lid is van de VYN. U kunt alleen schriftelijk een klacht indienen. Het is belangrijk dat u de brief ondertekent. Als u liever iemand anders namens u de klacht laat indienen, dan kunt u diegene machtigen en hem of haar de brief laten schrijven en ondertekenen. Anoniem een klacht indienen is niet mogelijk. Omschrijf uw klacht zo duidelijk mogelijk en vermeld uw naam en adres. Vergeet ook niet om de naam en het privé- of praktijkadres van de yogadocent in de brief te zetten. Stuur de brief naar het secretariaat van de VYN.

Wat gebeurt er met een klacht

1. Binnen een week nadat uw brief is ontvangen door het bestuur van de VYN, krijgt u een ontvangstbevestiging.
2. Als het bestuur uw klacht niet meteen kan beantwoorden, zal het advies inwinnen van de onafhankelijke Klachtenadviescommissie. Als dit het geval is, hoort u dit binnen 7 dagen na ontvangst door de commissie.
3. Binnen 6 weken nadat uw brief is ontvangen door de commissie, zal deze u als klager, degene op wie uw klacht betrekking heeft en eventuele getuigen horen. Eventueel kan de commissie ook andere stappen ondernemen, zoals een les bijwonen bij de betreffende docent, een enquête onder de cursisten houden of informatie inwinnen bij collega-docenten. Binnen 3 maanden volgt een advies met een duidelijke motivatie.
4. Vervolgens ontvangt u binnen 6 weken na het advies een brief met een beslissing van het bestuur van de VYN.

Meer informatie

Het Klachtenreglement en de Beroepscode kunt u inzien en downloaden op de website of opvragen bij het secretariaat.

Adres

Contactgegevens van de VYN kunt u vinden op de website en op facebook
www.facebook.com/yoganederland.nl

De titel van yogadocent is niet beschermd. De VYN stimuleert de kwaliteit van het beroep en de opleidingen. De leden en de door de VYN erkende opleidingen voldoen aan bepaalde kwaliteitscriteria. De leden hebben een gedegen opleiding, volgen verplichte bijscholingen, houden zich aan de Beroepscode en zijn aangesloten bij een klachtenregeling. Een yogadocent bij u in de buurt die lid is van de VYN kunt u vinden op de website van de VYN. De VYN is aangesloten bij de Europese Yoga Unie.

**Het logo van de VYN is een
waarborg voor kwaliteit**



VYN201407

www.yoganederland.nl

