



Procedure bij klachten PUREYOGA 2016

Pureyoga doet al het mogelijke om yogalessen, opleidingen, trainingen en workshops te verzorgen met een hoge kwaliteit. Om deze kwaliteit te waarborgen staan wij open voor vragen of opmerkingen, aan de hand waarvan wij kunnen beoordelen om onze dienstverlening aan te passen.

Mocht er zich iets voordoen waardoor een klacht ontstaat, dan horen wij dat graag zo spoedig mogelijk om van onze kant snel een reactie te kunnen geven. Elke vraag, opmerking of klacht behandelen wij vertrouwelijk en wij verwachten dit van iedere betrokkene.

Stap1 Melding van het ongenoegen

Spreek de docent in kwestie informeel aan -voor of na een les of telefonisch- en bespreek het ongenoegen. Geef een zo compleet mogelijk beeld van wat het ongenoegen heeft veroorzaakt: datum en tijdstip, waar bestond/ bestaat het ongenoegen uit/ wat heb je ervaren. Bij voorkeur binnen 1 week na ontstaan van het ongenoegen.

Hoor het antwoord van de docent in kwestie aan met open hart, bespreek de mogelijkheden die kunnen leiden tot een bevredigende oplossing en kijk of het ongenoegen of eventueel probleem kan worden opgelost.

Wanneer de docent tijd nodig heeft om het antwoord te formuleren, wordt verwacht dat het antwoord binnen twee weken na de melding gedaan wordt.

Wanneer het antwoord niet naar tevredenheid is, kan je het ongenoegen formaliseren in een klacht door stap 2 te volgen.

Stap2 De klacht schriftelijk indienen

Beschrijf de klacht zo volledig mogelijk, zoals wat heeft de klacht doen ontstaan, de datum en het tijdstip en stuur deze naar info@pureyoga.nl. Je ontvangt binnen 7 werkdagen¹ een ontvangstbevestiging met daarin informatie over de naam van de persoon die de klacht gaat onderzoeken, hoe de klacht behandeld gaat worden en een te verwachten antwoorddatum.

Pureyoga beoordeelt of de klacht intern kan worden behandeld, of dat een onafhankelijke derde zal worden uitgenodigd om te bemiddelen. Dat laatste betekent automatisch dat in dat geval de vertrouwelijkheid van de informatie zich uitbreidt naar deze derde persoon. Een klacht is niet gegrond:

- het ongenoegen waaruit de klacht is voortgekomen, zich langer dan 30 kalenderdagen heeft voorgedaan,
- wanneer het belang van de betrokkene of het gewicht van het ongenoegen onvoldoende is, dit ter beoordeling van Pureyoga,
- wanneer de klacht geen betrekking heeft op activiteiten van Pureyoga,
- dezelfde klacht al eerder formeel is behandeld.

Stap3 Inschatting en beoordeling

De behandelaar van de klacht zal binnen 3 weken¹ de klacht beoordelen, samenvatten in eigen woorden en eventueel vragen formuleren. Dit wordt weergegeven in een verslag, wat wordt toegestuurd aan de docent die aanwezig was bij het voordoen van het ongenoegen. De docent wordt hierbij gevraagd een schriftelijke reactie te formuleren.

Komen hierbij nieuwe feiten of inzichten aan het licht, zal de behandelaar van de klacht binnen 3 weken¹ hiervan verslag doen. Ook weer met de vraag hierop een schriftelijke reactie te formuleren.

Wanneer met beide partijen het proces van hoor en wederhoor is doorlopen, zal de behandelaar een afgewogen beslissing nemen binnen 3 weken¹. In dit besluit zal als antwoord op de klacht zijn opgenomen:

- verslag van het onderzoek,
- een besluit of de klacht gegrond is of niet,
- de reden voor dit besluit,
- eventueel herstel, indien van toepassing, van het ongenoegen. Bijvoorbeeld in de vorm van een excuus, additionele ondersteuning of verwijzing naar andere bronnen van advies of ondersteuning,
- of enige andere handeling die gegrond is bij de afhandeling van de klacht.

¹ Wanneer de genoemde termijn niet wordt gehaald, wordt hierover schriftelijk met opgave van redenen gecommuniceerd.