

# Klachtenregeling

---

De Klachtenregeling van De Blikopener Yoga Opleidingen.

De Blikopener Yoga Opleidingen zijn lid van de Vereniging Yogadocenten Nederland (VYN) en houden zich aan de code van deze beroepsvereniging.

## 1. Begripsbepaling

1.1. Opdrachtgever: de (rechts-)persoon die lessen volgt bij of diensten afneemt van De Blikopener Yoga Opleidingen.

1.2. Lessen: Een overdrachtsituatie, waarin De Blikopener Yoga Opleidingen naar beste kunnen, proberen de vorm en inhoud van yoga over te dragen.

1.3. Overeenkomst: De overeenkomst, waarin de leerling zich als ontvanger en De Blikopener Yoga Opleidingen zich als geveer van de yogalessen, zullen opstellen, beiden naar beste kunnen.

1.4. Directie: De directie van De Blikopener Yoga Opleidingen, belast met het bestuur van De Blikopener Yoga Opleidingen.

1.5. Melding: Een uiting van ongenoegen aan De Blikopener Yoga Opleidingen over de wijze waarop De Blikopener Yoga Opleidingen zich in een bepaalde situatie, gerelateerd aan een van haar lessen, hebben gedragen, dan wel diensten hebben geleverd.

1.6. Klacht: Een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop De Blikopener Yoga Opleidingen zich in een bepaalde situatie, gerelateerd aan haar lessen, hebben gedragen dan wel diensten hebben geleverd. Een klacht kan niet eerder worden ingediend, dan wanneer een melding (zie 1.5) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

## 2. Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle diensten/lessen van De Blikopener Yoga Opleidingen.

## 3. Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

3.1. Een opdrachtgever doet binnen één week nadat opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een "melding" van ongenoegen bij de directie van De Blikopener Yoga Opleidingen.

3.2. De directie van De Blikopener Yoga Opleidingen hebben de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.

3.3. De directie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding.

3.4. Indien mogelijk zal de directie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de opdrachtgever en nadere afspraken maken over de afhandeling.

3.5. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.

3.6. Indien de melding niet naar tevredenheid van de opdrachtgever is afgehandeld, meldt de opdrachtgever dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij de directie. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 2 weken ná afhandeling van de "melding". Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de opdrachtgever rechten ter zake verliest.

3.7. De Blikopener Yoga Opleidingen zullen de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de opdrachtgever.

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

- De naam, het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;

- De periode waarin de klacht is ontstaan.  
Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar:

De Blikopener Yoga Opleidingen  
T.a.v. de directie  
LeoXIIIstraat 55  
5046 KH Tilburg

De Blikopener Yoga Opleidingen nemen alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling. De Blikopener Yoga Opleidingen adviseren de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen.

3.9. Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

3.10. De Blikopener Yoga Opleidingen hebben de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.

#### **4. Geen verplichting tot behandeling**

4.1. De Blikopener Yoga Opleidingen zijn niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:

4.1.1. de melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van de yoga overeenkomst;

4.1.2. dit langer dan 1 maand vóór het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.

#### **5. Klachten**

5.1. De Blikopener Yoga Opleidingen dragen zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener.

5.2. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

#### **6. Afhandeling klachten**

6.1. De directie van De Blikopener Yoga Opleidingen bepalen 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 klachtenfunctionaris is Mw S. Neyari (06-14151328)

6.2. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie, dan wel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.

6.3 De directie, dan wel de klachtencommissie, bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een periode van vier weken, met uitzondering van de vakantieperiodes van de opleiding. In dit ontvangstbewijs wordt vermeld dat de commissie zich zal laten informeren over de klacht en dat de klager in gelegenheid zal worden gesteld over de klacht te worden gehoord.

6.4. De directie, dan wel klachtencommissie, beslist ná de versturing van het ontvangstbewijs, binnen 4 weken inzake de klacht.

6.5. De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.

6.6. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.

6.7. De klachtencommissie doet van de verdaging mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk melding aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.

6.8. De directie, dan wel de klachtencommissie, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.

6.9. De toepassing van lid 6.8 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.

6.10. De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.

6.11. De klachtencommissie draagt zorg voor een goede registratie van de ingediende klachten, eventuele schriftelijke bescheiden en de uit de klacht voortgekomen conclusies en/of rapporten. Deze gegevens zullen gedurende 5 jaren na behandeling van de klacht bewaard blijven bij de secretaris van klachtencommissie.

#### **7. Citeertitel**

7.1. Deze regeling kan worden aangemerkt als "Klachtenregeling De Blikopener Yoga Opleidingen".

7.2. Deze regeling zal jaarlijks worden geëvalueerd door de directie van De Blikopener Yoga Opleidingen en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie of nieuwe inzichten.

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

#### **8. Inwerkingtreding en blijvende geschillen**

8.1. Deze Klachtenregeling De Blikopener Yoga Opleidingen is door De Blikopener Yoga Opleidingen vastgesteld op 12 maart 2014.

8.2. Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.

8.3. Bij geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kan advies worden ingewonnen bij de klachtencommissie van de Nederlandse Vereniging van Yogaleerkrachten.

8.5. Als van toepassing/noodzakelijk worden alle geschillen uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter in het Arrondissement Tilburg.

#### **Toelichting**

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.

Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop De Blikopener Yoga Opleidingen hun lessen hebben uitgevoerd. Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van het bedrijfsbeleid vallen aldus buiten deze klachtenregeling.

Indien De Blikopener Yoga Opleidingen de klacht naar tevredenheid van de klager hebben afgehandeld, dan wel wanneer de klager aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling.

Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie of de klachtencommissie, kan men zich wenden tot de bevoegde rechter.

*De klachtenregeling is voor het laatst gewijzigd op 15 april 2018.*