



Klachten- (geschillen) regeling

De Vereniging Samenwerkende Yogadocenten Nederland (Benelux), nader aan te duiden met SYN, staat voor een integere verhouding tussen Yogadocent en leerling (student), maar ook voor professionaliteit van de docent en de (aanvullende) opleidingen die worden gegeven. Daartoe is deze gedragscode opgesteld. De basisonderwerpen daarvoor zijn: verantwoordelijkheid, anti-discriminatie, vertrouwelijkheid, contracten, lesgelden, competentie en geschillencommissie. De klachten- (geschillen) regeling beoogt dat mensen klachten kunnen doen bij SYN, wanneer volgens een persoon iets mis gaat op die genoemde basisbegrippen en de naam van Yoga zou kunnen schaden, in ieder geval als er sprake is van een geschil. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen. Deze klachtenregeling beoogt duidelijkheid te geven over de procedure en afhandeling.

Definitie van een klacht : Iedere gedraging in strijd met enig doen en / of nalaten van een lid van SYN (Yogadocent) welke het aanzien van de klassieke (Raja) Yoga zou kunnen schaden.

Een klacht kan als volgt worden ingediend:

1. Schriftelijk: Samenwerkende Yogadocenten Nederland (Benelux) p/a Wollegrasweg 33, 1313EM Almere.
2. Telefonisch: 06 12966112
3. Per Email: voorzitter@syn-org.nl

Voor SYN worden de klachten behandeld door een klachten- (geschillen) commissie, bestaande uit twee SYN-leden. Deze leden worden door het bestuur benoemd voor drie jaar.

Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen in behandeling genomen en uiterlijk binnen 30 dagen afgehandeld. Worden deze termijnen niet gehaald, dan wordt de klager hierover bericht en wordt met hem of haar afgesproken op welke wijze en binnen welke termijn (op basis van hoor- en wederhoor) de klacht dan wel wordt be- of afgehandeld.

In principe, tenzij anders de bedoeling is, wordt de klacht schriftelijk doorgestuurd, naar de beklagde. Deze heeft het recht kennis te nemen van de klacht welke tegen hem of haar is ingediend. Er wordt hoor-en-wederhoor toegepast. Daarvan wordt verslag gemaakt.

Het bestuur geeft naar aanleiding van de klachtenbehandeling schriftelijk aan wat met de klacht wordt gedaan en welke aanbeveling of beslissing is genomen met de consequenties. Zowel de klager als de beklaagde krijgen hierover bericht.

Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier en verzameld in een klachtenmap. De binnengekomen klachten worden door de SYN gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening van de SYN, de kwaliteit van de Yogadocenten en de kwaliteit van de (aanvullende) opleidingen te verbeteren. Leden van SYN die betrokken zijn bij de klachten- (geschillen) afhandeling hebben een geheimhoudingsplicht.

Elke klacht wordt als volgt geregistreerd in een erkend programma met waarborg van privacy:

- Datum van binnenkomst.
- Wijze van indienen van de klacht.
- Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer van de indiener van de klacht (hiervoor moet toestemming gevraagd worden).
- Korte beschrijving van de klacht, zoveel mogelijk naar dag, tijd, plaats en omstandigheden.
- Namen van de commissieleden die de klacht behandelen.
- De gespreksverslagen van de commissieleden.
- Het advies van de commissie.
- De uiteindelijke beslissing (aanbeveling) over de klacht door het bestuur.
- Datum waarop de klacht is afgehandeld

Bewaartermijn: volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens geldt een bewaartermijn van klachtendossiers van uiterlijk 2 jaar. Het bestuur van SYN conformeert zich hieraan.

Namens het bestuur,

Lion Elverding

Voorzitter

Deze klachten (geschillenregeling) is goedgekeurd in de Algemene Vergadering te Nieuwegein d.d. 12-10-2012