

## Klachtenprocedure Yoga Poli

Yoga Poli streeft naar een perfecte dienstverlening. Mocht je ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dit graag. Een gesprek met de betrokken facilitator, trainer, adviseur leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn dan kun je een klacht indienen. Deze procedure bevat informatie over hoe je een klacht kunt indienen en binnen welke termijn je een reactie kunt verwachten. Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met jou als klant. Jouw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

### 1. Definities

#### 1.1 Klacht

Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten en dienstverlening van de Yoga Poli.

#### 1.2 Klant

Elke afnemer van een dienst van de Yoga Poli.

### 2. Indienen van een klacht

Je kunt jouw klacht schriftelijk tot drie maanden na levering van de betreffende dienst indienen. Om je klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij in ieder geval de volgende zaken in jouw schrijven op te nemen:

- Je naam, adres en woonplaats;
- De datum waarop je je schrijven verstuurt;
- De dienst die je bij de Yoga Poli heeft afgenomen, waarop jouw klacht betrekking heeft;
- De naam van de betrokken facilitator, trainer, adviseur;
- Een heldere omschrijving van jouw klacht;
- Eventuele voorafgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die jouw klacht verduidelijken. Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn jouw klacht te beoordelen. Je kunt Je klacht sturen naar: [isabel@yogapoli.nl](mailto:isabel@yogapoli.nl).

### 3. Behandeling van uw klacht

Binnen 3 werkdagen na ontvangst van jouw klacht ontvangt je een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt je geïnformeerd bij wie jouw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen je een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

### 4. Reactie op uw klacht

Je ontvangt normaliter binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie op jouw klacht. Is jouw klacht te complex om binnen deze termijn een antwoord te geven, dan stellen wij je hier vooraf schriftelijk op de hoogte. Wij geven daarbij de reden van de vertraging aan.

### 5. Advies bindend

Als de afhandeling van je klacht niet leidt tot tevredenheid leggen wij jouw klacht voor aan een externe onafhankelijk klachtbehandelaar, mevr. M. Knigge, om jouw klacht objectief te laten beoordelen. De klachtbehandelaar kan je tijdens de beoordeling vragen om extra informatie en kan zich laten adviseren door deskundigen.

In eerste instantie zal de klachtbehandelaar onderzoeken of het mogelijk is er samen uit te komen. Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, wordt de bindend adviesprocedure ingezet. Dit advies van mevr. M. Knigge, als onafhankelijke derde, is bindend voor Yoga Poli.

### 6. Gegevensbeheer

Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van jouw klacht, worden tot minstens vijf jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden ten alle tijde strikt vertrouwelijk behandeld.