



KLACHTENPROCEDURE

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en -bewaking toe te passen, heeft de YIN Association een klachtenregeling voor de behandeling van externe klachten. YIN Association hanteert daarvoor de onderstaande regeling:

Artikel 1. Definities

1. Klacht: In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een uiting van (ernstige) ontevredenheid van een natuurlijke of rechtspersoon over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door YIN Association.

Artikel 2. Voorwaarden

1. Iedere cursist die via YIN Association een cursus/scholing volgt of heeft gevolgd heeft het recht om een klacht in te dienen;
2. De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij YIN Association deze mag geadresseerd worden aan: info@yinassociation.org of aan het Kleinzand 151, 8601 BG te sneek. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 5 werkdagen;
3. Voor alle betrokkenen geldt verplichte geheimhouding ten aanzien van verstrekte gegevens en informatie over alle partijen.

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
 1. het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
 2. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 3. het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van YIN Association. Indien hiervan sprake is zal de directie deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie;
 4. de klacht anoniem is.
2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtenbehandeling

1. YIN Association:
 1. handelt de klacht af binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht;
 2. kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.

Artikel 5. Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit Catharina van Bommel en Rienk Suichies;
2. De onafhankelijke derde is Mr. E. Hoeksma te Minnertsga
3. Deze uitspraak is bindend.

Artikel 6. Administratie

1. De klacht en de wijze van afhandeling worden in het cursistendossier opgenomen;
2. Dit dossier wordt 7 jaar bewaard.

V01-2022



Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Sneek, d.d. 01-08-2022.