



Klachtenprocedure De Spirituele School

Heb je een klacht over de opleiding die je volgt bij De Spirituele School? Ben je niet tevreden? Als het om een klein probleem gaat, neem dan in eerste instantie contact op met je docent. De kans is groot dat jullie er samen uit komen. Als het probleem ingewikkelder is, dan kun je een klacht indienen. Uiteraard behandelen wij jouw melding of klacht in vertrouwen en in overleg met jou proberen we tot een oplossing te komen.

Klacht indienen

Je kunt je klacht per e-mail kenbaar maken, je kunt dan een mail sturen naar

angela@despiritueleschool.nl

Vermeld in de e-mail:

- je naam, adres en telefoonnummer
- datgene waar je een klacht over hebt
- een beschrijving van de klacht

Behandeling klacht

Binnen 2 dagen na ontvangst van een klacht ontvang je een bevestiging van ontvangst van de klacht en de mededeling dat de klacht in behandeling is genomen. Alsmede wie de klacht zal afhandelen binnen twee weken na ontvangst. Je ontvangt het besluit op jouw klacht per e-mail.

Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, ontvang je binnen twee weken hierover bericht, waarin het uitstel wordt toegelicht. Bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer we verwachten uitsluitsel te kunnen geven.

Klachten en de wijze van afhandeling worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard.

Bezwaar

In geval de klacht niet naar tevredenheid van partijen kan worden opgelost is het mogelijk de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke derde partij, te weten de SYN, de Samenwerkende Yogadocenten Nederland (www.syn-org.nl). Het oordeel van de SYN is voor de Spirituele School bindend en daar zal dan ook snel en adequaat naar gehandeld worden.