



YCL v.o.f. “Yucelmethode” klachtenprocedure

Wij verzoeken u, indien u een klacht heeft, contact op te nemen met Saniye- Yucel- Ozturk, directeur, voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Formele schriftelijke klacht

Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost of als de klacht zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen.

Hoeveel tijd heeft u om uw klacht in te dienen?

U hebt twaalf maanden de tijd om uw klacht in te dienen. Deze twaalf maanden gaan in op het moment dat uw klacht ontstaat.

Waar kunt u uw klacht indienen?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij Saniye Yucel- Ozturk, directeur YCL v.o.f. “Yucelmethode”

**Wilhelminalaan 3
3743 DB Baarn**

Wat gebeurt er met uw klacht?

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. De directeur:

- verstuurt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de afhandeltermijn wordt vermeld
- vraagt om meer informatie bij de medewerker(s) die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was (waren) voor uw zaak of zaken
- vraagt u eventueel om meer informatie
- beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten
- bespreekt – als er een materieel of financieel belang is – de klacht met de opleider
- neemt een definitief standpunt in
- informeert u schriftelijk over dit standpunt en geeft argumenten waarom zij tot dit standpunt komt
- zorgt voor een correcte registratie van in de klachtenadministratie

- **Wat registreren wij van uw klacht?**

De directeur houdt van uw klacht een administratie bij. Hierin staan de volgende gegevens:

- uw naam, adres en woonplaats
- uw klacht
- een nadere omschrijving van uw klacht
- de datum waarop u uw klacht heeft ingediend
- de naam van de medewerker die de zaak of zaken waarop uw klacht betrekking heeft, behandelt of beheert
- de betreffende training of activiteit
- de gevoerde correspondentie over de klacht
- de status van de klacht (in behandeling / afgehandeld)
- de datum en wijze van afhandeling van de klacht
- de eindbeoordeling van de klacht (gegrond / ongegrond)

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot twee jaar na afhandeling. U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachten-administratie.

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met het genomen besluit?

Als uw klacht ongegrond wordt verklaard en u bent het daar niet mee eens of als u het oneens bent met de voorgestelde oplossing, dan kunt u zich richten tot de beroepscommissie. Deze commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter Mandy Richardson, Mehmet Yucel van YCL v.o.f. De beroepscommissie draagt zorg voor de kwaliteitsborging van ons aanbod.

U kunt uw bezwaar schriftelijk richten aan:

Beroepscommissie YCL v.o.f. "Yucelmethode"

De beroepscommissie neemt in de regel binnen acht weken na ontvangst van uw bezwaar een besluit. Indien dit niet mogelijk is, wordt u hiervan schriftelijk in kennis gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden. Het oordeel van de beroepscommissie is bindend voor de Yucelmethode.

De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden.

2016- Baarn

