

## KLACHTENPROCEDURE

### Artikel 1: Definities

1. YEARTH Academy, gevestigd te Amsterdamsestraatweg 19, 1411 AW Naarden.
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij YEARTH Academy of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
4. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling.
5. Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij de Examencommissie.

### Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij YEARTH Academy t.a.v. de afdeling Quality Control. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

### Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. YEARTH Academy bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager uiterlijk na 5 werkdagen.
2. YEARTH Academy verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover YEARTH Academy beschikt.
3. Binnen ten hoogste 2 weken na ontvangst van de klacht stelt YEARTH Academy de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.

### Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 4 weken na het horen neemt YEARTH Academy een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Particulier Onderwijs, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 - 3105310, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). De uitspraak van de geschillencommissie is bindend en wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.

### Artikel 5: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 1 juni 2017.