



Melding en klachtenregeling

Gehanteerd per 1 Januari 2024

YOII hanteert voor alle cursussen de algemene voorwaarden. Het is mogelijk dat klachten tijdens een cursus ontstaan. Wij nemen klachten zeer serieus en hanteren ze als leermoment voor verbetering van de kwaliteit. YOII kent een algemene klachtenregeling, die beschrijft hoe YOII met klachten omgaat. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Artikel 1 – Indienen klacht

- a. Indien er een probleem is, dan kan de student dat melden bij YOII. Een melding heeft als doel de goede orde binnen YOII te handhaven. De melding betreft organisatorische redenen, examens, studenten of docenten. Een melding dient schriftelijk (niet per mail), met uitleg over de onvrede, binnen redelijke termijn waarin de klacht is ontstaan te worden gericht aan YOII, t.a.v. de klachtencommissie, Krabsteeg 25, 4201 ES Gorinchem.
- b. Te allen tijde zal YOII aan haar geheimhoudingsplicht voldoen en tevens de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen. Van eventuele externe partijen wordt eenzelfde geheimhouding vereist.

Artikel 2 - Klachtenbehandeling

- a. Uiterlijk 14 werkdagen na binnenkomst van de klacht ontvangt de klager schriftelijk bericht. Binnen 4 weken proberen wij samen tot een oplossing voor de klacht te komen. Mocht een langere tijd nodig zijn, wordt er binnen deze 4 weken een nieuw termijn gecommuniceerd door YOII.
- b. YOII heeft de intentie om een oplossing te vinden voor het conflict. Bij een klacht wordt daarom eerst getracht dit naar alle redelijkheid met de klager te bespreken en op te lossen.
- c. Indien de klacht niet naar tevredenheid in onderling overleg opgelost kan worden, dan wordt de klacht middels een beroepsprocedure aan een onafhankelijke derde voorgelegd.
- d. De uitspraak van deze derde is voor YOII bindend, eventuele consequenties worden door YOII zo spoedig mogelijk afgehandeld.
- e. Indien wenselijk kunnen partijen zich op eigen kosten laten bijstaan door andere derden. Voor alle derden is de geheimhoudingsplicht van toepassing.
- f. Een afgehandelde klacht wordt voor een periode van één jaar bewaard door YOII.