



## **KLACHTENPROCEDURE DIVINE AYURVEDA**

Een klacht nemen wij serieus! En proberen wij uiteraard te voorkomen.

Het secretariaat, of de directeur/eigenaar zelf, zal bij een klacht per mail/schriftelijk, direct, of in ieder geval binnen 24 uur, persoonlijk contact opnemen met de cursist/cliënt en inventariseren wat de klacht precies inhoudt. Dit wordt gedocumenteerd. Wij luisteren en tonen betrokkenheid voor de situatie. Een klacht zal bij ons altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Indien de klacht telefonisch binnenkomt, proberen wij direct de klacht te verhelpen en gezamenlijk op te lossen.

Indien de klacht van dien aard is, dat de klacht niet gelijk op te lossen is, dan wordt deze in behandeling genomen en intern besproken.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor een maximale duur van 12 maanden bewaard.

Vervolgens, binnen 2 werkdagen, ontvangt de cursist/cliënt per mail een samenvatting van wat er besproken is en komt Divine Ayurveda, indien mogelijk, met een passende oplossing. Indien Divine Ayurveda meer tijd nodig heeft om onderzoek te doen dan wordt de cursist/cliënt binnen de termijn van deze twee werkdagen hiervan op de hoogte gesteld. In dit geval kan de cursist/ cliënt binnen een termijn van vier weken inhoudelijk antwoord verwachten.

In het geval dat Divine Ayurveda en de cursist/cliënt er samen niet uitkomen, kan de cursist/cliënt zich via [deze link](#) wenden tot de klachtencommissie van KTNO.

Het oordeel van KTNO, en eventuele consequenties die hiermee gepaard gaan, is bindend voor Divine Ayurveda.

*Divine Ayurveda is sinds 2013 aangesloten bij KTNO; Onze cursussen en modules zijn geaccrediteerd door KTNO.*