



Klachtenprocedure Systemtherapie opleiding MoleMann Mental Health

De MoleMann Academie hecht aan tevreden relaties. Waar gewerkt wordt kunnen echter misverstanden ontstaan of kunnen fouten worden gemaakt. Als je ontevreden bent over onze producten of diensten, dan willen wij dat graag zo snel mogelijk oplossen. Dit kan in de eerste plaats in een goed gesprek. Wij adviseren je daarom om eerst contact op te nemen met de verantwoordelijke opleider/docent voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Als jouw probleem na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, dan kun je om support vragen van een externe klachtenfunctionaris door te mailen naar P&O@molemann.nl. Zij brengen je in contact met de klachtenfunctionaris.

In het geval dat na een gesprek tussen alle partijen de klacht blijft bestaan, bestaat de mogelijkheid de klacht in te dienen bij Facit BV, een onafhankelijke derde partij die optreedt als klachtencommissie. De contactgegevens van Facit BV zijn op te vragen bij P&O MoleMann Mental Health B.V. De uitspraak van deze onafhankelijke derde is een bindende uitspraak.

Wij streven ernaar jouw klacht binnen 4 weken af te handelen. Mocht het langer duren, dan ontvang je hierover tijdig bericht. Klachten worden vertrouwelijk behandeld, geregistreerd en afgehandeld. Een klacht wordt bewaard voor de duur van 2 jaar na afhandeling.

Klachten over de opleiding of procedure kunnen worden ingediend middels:

een mail te sturen naar P&O@molemann.nl

of schriftelijk naar:

MoleMann Mental Health B.V.
t.a.v. P&O
Postbus 20
1270 AA Huizen