

Klachten- en bezwarenprocedure

Mede in verband met onze erkenning als Wft-PE onderwijsinstituut zijn we verplicht een klachtenprocedure en een klachtenregister te hebben.

Uit onze voorwaarden

"Klachten en bezwaren met betrekking tot een opleiding, studiedag, workshop door de deelnemer of de klant dienen in eerste instantie te worden ingediend bij de afdeling Cursistenservice via het postadres: Postbus 240, 6660 AE Elst, of via www.morel.nl
In tweede instantie kan de klacht per aangetekend schrijven ingediend worden bij de directie van Morel.

Het recht om te klagen vervalt na acht (8) weken na de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft doch uiterlijk vier (4) weken na de dag van de laatste bijeenkomst."

Behandeling van klachten en bezwaren

Klachten en bezwaren worden vertrouwelijk geregistreerd en de indiener ontvangt een ontvangstbevestiging.

Indiener van een telefonische klacht, dient deze schriftelijk (per email) in te dienen.

De indiener van de klacht of het bezwaar ontvangt binnen een termijn van vier weken een beschikking.

Mocht de behandeling van een klacht of bezwaar om redenen een langere tijd in beslag nemen dan wordt de indiener hiervan in kennis gesteld en in afstemming met Morel wordt een nieuwe termijn aangegeven waarop de beschikking tegemoet kan worden gezien.

Procedure indien Morel en klager het niet eens worden.

Indien de afdeling cursistenservice in eerste instantie en de directie in tweede instantie het niet eens kunnen worden om de klacht naar tevredenheid van de klant op te lossen, dan kan de klager de klacht in het uiterste geval kunnen voorleggen aan de rechter.

Van alle klachten en bezwaren wordt een digitaal dossier gemaakt.

Elk klachten- of bezwarendossier is terug te vinden Data-schijf van Morel onder Klachten en bezwaren.