

Klachtenprocedure

Doel

Het herstellen van de relatie in de dienstverlening of het bijstellen van het verwachtingspatroon van de klant.

Betrokkenen

College of MultiMedia, trainer, cursist, klant

Een klacht

heeft betrekking op training,

heeft betrekking op de trainer,

heeft betrekking op een (sterke) afwijking van een verwachtingspatroon bij de klant.

Voorwaarden

De doorlooptijd van dit proces mag niet langer zijn dan 2 weken.

De behandelaar van een klacht met betrekking tot administratie en financiële zaken is onze Office Manager

De behandelaar van een klacht met betrekking tot opleidingen en training is ons Hoofd Opleidingen.

Hoe en waar kunt u uw klacht indienen?

U kunt uw klacht indienen door een mail te sturen aan info@cmm.nl. Ook kunt u ons per post bereiken op:

College of MultiMedia
Egelenburg 150-152
1081 GK AMSTERDAM

U ontvangt van ons een ontvangstbevestiging.

Procedure

Klager stuurt de klacht (op papier/mail) op naar College of MultiMedia. Deze klacht moet voorzien zijn van uw NAW gegevens.

Uw klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.

College of MultiMedia neemt contact op met klager om te bevestigen dat de klacht is aangekomen en om eventueel onduidelijkheden weg te nemen. Tevens spreekt College of MultiMedia af wanneer de klager de uitslag kan verwachten.

College of MultiMedia registreert de klacht en maakt eventuele acties voor betrokkenen aan.

College of MultiMedia neemt contact op met de genoemde betrokkenen en laat hen hun verhaal doen.

Bij (grote) verschillen in de verhalen gaat College of MultiMedia terug naar betreffende persoon (personen) en corrigeert/complementeert zo nodig het verhaal.

College of MultiMedia beoordeelt, trekt conclusies en stelt maatregelen voor en stelt een eindrapport op.

College of MultiMedia koppelt terug naar de klager (oorzaak, conclusie en maatregelen ter verbetering).

College of MultiMedia toetst of de maatregelen daadwerkelijk genomen zijn.

Ik ben het niet eens met de afhandeling van mijn klacht, wat nu?

Indien u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door College of MultiMedia, dan hebben wij een onafhankelijke persoon aangesteld als mediator. Hij werkt onafhankelijk en onpartijdig met als doel het helpen oplossen van problemen tussen klager en College of MultiMedia.

Indien u hiervan gebruik wenst te maken, kunt u zijn contactgegevens bij ons opvragen. Het advies van deze onafhankelijke tussenpersoon is bindend.