

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 opdrachtgever of deelnemer dient een reclame met betrekking tot de door CMM geleverde diensten binnen zeven werkdagen na het moment van plaats hebben van de dienst waarop de reclame zich richt schriftelijk aan CMM mede te delen. Na het verstrijken van deze termijn vervalt het recht van reclame.

De doorlooptijd van het proces mag niet langer zijn dan 4 weken. Indien er een langere tijd is benodigd om onderzoek te doen, wordt u hiervan op de hoogte gesteld. Tevens zal er dan een indicatie worden gegeven wanneer College of MultiMedia verwacht uitsluitel te kunnen geven.

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 e-mail te sturen aan info@cmm.nl. Ook kunt u uw klacht per post versturen naar:

College of MultiMedia
Egelenburg 150-152
1081 GK AMSTERDAM

U ontvangt van ons een ontvangstbevestiging.

Procedure

- Klager stuurt de klacht (op papier/e-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 binnen 2 weken 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.
- De klacht wordt door College of MultiMedia voor een duur van 2 jaar bewaard.

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

Als lid van de NRTO is College of MultiMedia aangesloten bij de Geschillencommissie. Indien u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door College of MultiMedia, dan kan uw klacht daar worden voorgelegd.

Deze commissie is onafhankelijk en onpartijdig en heeft als doel het helpen oplossen van problemen tussen klager en College of MultiMedia.

Kijk voor aanvullende informatie op [onze website](#) onder het kopje 'Geschillencommissie'.