

Klachtenprocedure Chameleon Associates BV (2020)

1. Chameleon Associates BV streeft ernaar om de dienstverlening tot volle tevredenheid van de opdrachtgever/cursist te verrichten. Mocht u als opdrachtgever/cursist ondanks deze inspanningen niet tevreden zijn, dan kunt u hierover contact opnemen met de betrokken docent of met onze klachtenfunctionaris, de heer Knetemann. Uw melding wordt onderzocht en besproken, waarbij we kijken of er onderling een oplossing gevonden kan worden.
2. U kunt na het onderlinge overleg of in plaats daarvan een klacht indienen. Dat is een op schrift gestelde uiting van ongenoegen, waarin u zich uitlaat over het doen of nalaten van ons instituut. Een klacht kan uitsluitend ingediend worden door een opdrachtgever/cursist. De klacht dient schriftelijk ingediend te worden en dient de volgende gegevens te bevatten: naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, een heldere beschrijving van de klacht, datum en ondertekening. U kunt de klacht sturen naar de heer Knetemann per mail (aknetemann@chameleonassociates.com) en desgewenst per post naar Chameleon Associates BV, De Cuserstraat 93, 1081 CN Amsterdam.
3. Na indiening van de klacht krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging van het indienen van de klacht en de te volgen procedure en verwachte tijdsverloop. De klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld en objectief beoordeeld. Beoordeling van de klacht houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard. Daarvan wordt u zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld, dat wil zeggen in ieder geval binnen vier weken na indiening van de klacht. U wordt schriftelijk en met redenen omkleed in kennis gesteld. Als er een langere onderzoekstijd nodig blijkt te zijn wordt de klager hiervan binnen deze vastgestelde termijn in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien wordt er een indicatie gegeven van de termijn waarbinnen wordt verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
4. De klacht is afgehandeld indien u dat heeft aangegeven of bevestigd. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd, waarvan de gegevens vijf jaar worden bewaard.
5. Als cursist heeft u bovendien de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de uitkomst uit het overleg na uw melding, de uitkomst van de behandeling van de klacht of anderszins. Daarvoor geldt namelijk de beroepsregeling van AN-i, welke als onafhankelijke partij uw beroep onderzoekt en daarover voor Chameleon Associates BV een bindend advies geeft. Eventuele consequenties worden door Chameleon Associates BV zo spoedig mogelijk uitgevoerd. Deze beroepsregeling wordt volledig uitgewerkt op de website www.beroepsregeling.nl.