



Klachtenprocedure

Speechen.nl is lid van de Branchevereniging Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTTO) en deze klachtenregeling is opgesteld in lijn met de algemene voorwaarden en de gedragscode van de NRTTO.

Artikel 1: Definities

Speechen.nl, gevestigd te P. Lieftinckstraat 16, 1067 VX. Amsterdam;

1. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
2. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij Speechen.nl of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
3. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling.
4. Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij de Examencommissie.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Speechen.nl
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De directie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen 14 dagen.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
3. Binnen ten hoogste 4 weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.



Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 4 weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Particulier Onderwijs, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 - 3105310, www.degeschillencommissie.nl.
3. Uitspraak van de geschillencommissie is voor Speechen.nl bindend. Eventuele consequenties worden door ons binnen 2 weken afgehandeld.

Artikel 5: Registratie

1. Klachten worden door ons geregistreerd en voor een periode van een jaar bewaard.