

Klachtenprocedure

1. Inleiding

Speaking Data streeft naar de hoogste kwaliteit van haar opleidingen en dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat een deelnemer of andere betrokkene een klacht heeft. Deze klachtenprocedure beschrijft hoe klachten gemeld, behandeld en afgehandeld worden.

2. Doel en reikwijdte

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle deelnemers, opdrachtgevers en andere betrokkenen bij de opleidingen, trainingen en diensten van Speaking Data.

3. Openbaarheid en toegankelijkheid

Deze klachtenprocedure is openbaar en te vinden in de studiegids van Speaking Data en op aanvraag.

4. Indienen van een klacht

Klachten kunnen per e-mail worden ingediend via klachten@speakingdata.nl. De klacht dient voorzien te zijn van naam, contactgegevens, een duidelijke omschrijving van de klacht en relevante documentatie.

5. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld. Alleen direct bij de afhandeling betrokken personen hebben toegang tot de informatie rondom de klacht.

6. Behandeling en termijnen

1. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener een inhoudelijke reactie.
2. Kan de klacht binnen deze termijn niet worden afgehandeld, dan wordt de indiener hiervan tijdig op de hoogte gesteld, met een toelichting en een indicatie van de verwachte termijn van afhandeling.
3. Klachten worden binnen een redelijke, vooraf vastgestelde termijn afgehandeld.

7. Registratie en bewaartermijn

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar, gerekend vanaf de dag van ontvangst van de klacht, bewaard.

8. Beroepsmogelijkheid

Indien de klager zich niet kan vinden in het oordeel of de afhandeling van de klacht, kan deze in beroep gaan bij een nader te bepalen onafhankelijke derde partij.

Het oordeel van deze onafhankelijke partij is bindend voor Speaking Data en eventuele consequenties worden snel afgehandeld.

9. Slotbepaling

Deze klachtenprocedure wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig aangepast. Speaking Data verplicht zich tot naleving van deze procedure.

Voor vragen over deze klachtenprocedure kan contact worden opgenomen met de klachtenfunctionaris via klachten@speakingdata.nl.

Dit document is opgesteld conform de eisen van het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO, auditeisen 2025).