Klachtenprocedure Consument

Artikel 1: Definities

1. Trainingsinstelling: STC Next, gevestigd te Rotterdam;

2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;

3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij STC Next of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.

4. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling.

5. 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

6. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van STC Next, Soerweg 31, 3088 GR, Rotterdam.

7. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

8. De directie bevestigt de ontvangst van het klacht aan de klager binnen 5 werkdagen.

9. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.

10. Binnen ten hoogste 3 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

11. Binnen 3 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.

12. 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.

Artikel 5: Ingangsdatum

13. Deze regeling is ingegaan op 10 januari 2022.