



## Klachtenprocedure STOC

### Informatie over de klachtenprocedure

**Klanten** worden via verschillende wegen op de hoogte gesteld van de klachtenprocedure.

- Via de website;
- In de algemene voorwaarden van de overeenkomsten die afgesloten worden met de klant;
- Via persoonlijk contact.

**Medewerkers** van STOC worden op verschillende manieren op de hoogte gesteld van de klachtenprocedure.

- Tijdens de inwerkperiode;
- Via de arbeidsvoorwaarden en gedragsregels;
- Via intranet.

### Wat is een klacht?

“Een klacht is een uiting van ongenoegen aangaande een product of een dienst. Een uiting van ongenoegen is een door de indiener veronderstelde tekortkoming van een product of een dienst”.

### Klachtenprocedure

1. Een klacht dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden ter attentie van de afdeling Compliance & Kwaliteit (C&K). Een klacht kan via diverse kanalen worden ingediend:
  - Via het online klachtenformulier op de website;
  - Per mail via [kwaliteit@stoc.nl](mailto:kwaliteit@stoc.nl);
  - Per brief (Loire 150, 2491 AK te Den Haag).
2. Een klacht bevat ten minste de volgende gegevens:
  - De naam, het adres, de woonplaats en het telefoonnummer van de indiener;
  - De naam van de opleiding;
  - De datum van indiening van de klacht (dagtekening);
  - Een omschrijving waartegen de klacht is gericht;
  - Een motivering van de klacht.
3. Binnen drie werkdagen ontvangt de indiener van de klacht een ontvangstbevestiging van de afdeling C&K. Hierbij wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn en welke termijnen in acht worden genomen.
4. De afdeling C&K registreert de klacht en bepaalt welke onafhankelijke bevoegd persoon de klacht gaat afhandelen.
  - Als het gaat om klachten die betrekking hebben op de onderwijsuitvoering, wordt de verantwoordelijke van Opleidingen gehoord;
  - Als het gaat om klachten met betrekking tot toetsen of examens, wordt de examencommissie ingeschakeld;
  - En als het gaat om bijvoorbeeld seksuele intimidatie, geweld of bedreiging, wordt de vertrouwenspersoon binnen de onderwijsinstelling ingeschakeld.De afdeling C&K stuurt de klacht door naar de bevoegde persoon.

5. De onafhankelijke bevoegde persoon beoordeeld in overleg met de afdeling C&K of de klacht gegrond is en onderneemt de nodige acties voor de verdere afhandeling.
6. Bij de afhandeling van de klacht wordt contact opgenomen met de indiener zodat hij/zij de klacht verder kan toelichten.
7. Uiterlijk binnen tien werkdagen na het indienen van de klacht neemt de onafhankelijke bevoegde persoon contact op met de indiener van de klacht. Hierbij wordt aangegeven hoe de verdere afhandeling van de klacht verloopt.
8. De indiener van de klacht ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd bericht over de verdere afhandeling.
9. Wanneer een klacht niet naar tevredenheid van de indiener is opgelost, kan schriftelijk bezwaar worden gemaakt tegen de afhandeling van de klacht. Dit bezwaar dient binnen tien werkdagen na de bekendmaking van de afhandeling te worden ingediend.
10. Het bezwaarschrift wordt afgehandeld door de interne geschillencommissie bestaande uit drie onafhankelijke beoordelaars. Zij zijn benoemd door de afdeling C&K op basis van hun onafhankelijkheid en deskundigheid en hebben geen binding met de desbetreffende afdeling waarop het bezwaarschrift van toepassing is.
11. Er wordt naar gestreefd om het bezwaarschrift binnen één maand af te handelen.
12. De indiener ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd bericht over de afhandeling van het bezwaarschrift.
13. Wanneer het bezwaarschrift niet naar tevredenheid van de indiener is opgelost, kan in beroep worden gegaan bij de Geschillencommissie gevestigd te Den Haag. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen.
14. Jaarlijks worden alle geregistreerde klachten geanalyseerd, waarbij wordt bekeken of de genomen maatregelen effectief geweest zijn.

NB: In geval van geschillen en bezwaarschriften volgt STOC voor consumenten (privépersonen) de 'Algemene voorwaarden voor particulier Onderwijs en Opleidingen' en 'Gedragscode Consumenten' van de NRTO. Voor bedrijven volgt STOC de 'Gedragscode beroep en bedrijf' en de eigen 'Algemene Voorwaarden'.  
(<http://www.stoc.nl/contact/algemene-voorwaarden/>)