

Klachtenprocedure

Heeft u een klacht?

U kunt een klacht telefonisch, schriftelijk of via e-mail indienen bij onze medewerker Kwaliteitszorg.

De afdeling Kwaliteitszorg is bereikbaar via telefoonnummer 0591-853602, per mail marga.braamhaar@stenden.com of schriftelijk:

Stenden Professionals
t.a.v. medewerker Kwaliteitszorg
Postbus 2080
7801 CB Emmen

Als het mogelijk is, lossen wij uw klacht zo snel mogelijk op. U ontvangt van ons binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging waarin staat wanneer we uw klacht hebben ontvangen, wie uw klacht behandelt, hoe lang de behandeling van uw klacht naar verwachting zal duren en wanneer u uiterlijk onze reactie kunt verwachten.

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Stenden Professionals zal de klacht en de geproduceerde stukken als dossier registreren en voor de duur van 1 jaar bewaren. Klachten worden zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken, behandeld. Klachten die een langere verwerkingstijd dan 4 weken vragen, worden binnen 4 weken beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klager een uitvoerig antwoord kan verwachten.

Wanneer Stenden Professionals de klacht niet naar tevredenheid oplost, kan een beroep worden gedaan op de onafhankelijke Geschillen- en Klachtencommissie van Stenden Hogeschool. Voor de procedure verwijzen wij u naar <https://stenden.com/over-stenden/klacht-bezwaar-en-beroep/>