

## Klachtenprocedure ondersteuning

Stichting VO-content wil graag een klantgerichte organisatie zijn. Het is voor ons belangrijk dat het contact naar tevredenheid verloopt. VO-content werkt continue aan kwaliteitsverbetering van het ondersteuning- en trainingsaanbod om scholen op maat te ondersteunen bij het gebruik van de Stercollecties en de implementatie van ict.

Als om wat voor reden dan ook onze ondersteuning in jouw ogen niet voldoet dan horen wij dat graag. Vaak is een telefoontje al voldoende om samen een oplossing te bedenken. Jouw klacht wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen. Na het invullen van dit klachtenformulier ontvang je van ons binnen 2 werkdagen een bevestiging van ontvangst. Daarnaast ontvang je een inhoudelijke reactie op je klacht binnen maximaal 15 werkdagen. Het kan voorkomen dat we iets meer tijd nodig hebben om informatie te verzamelen om inhoudelijk goed op de klacht te kunnen reageren. We streven ernaar de klacht binnen 4 weken te hebben opgelost. VO-content garandeert op voorhand dat alle klachten serieus genomen worden en vertrouwelijk worden behandeld.

### **Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld?**

Dan horen wij dit graag!

### **Is uw klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?**

Dan horen wij dit graag om samen verder te zoeken naar een oplossing. Blijf je het oneens met de door ons geboden oplossing? Dan kun je overwegen, binnen 3 weken na afhandeling van de klacht door VO-content, om een klacht voor te leggen aan onze onafhankelijke klachtenpersoon, Cor de Beurs, door middel van onderstaand [klachtenformulier](#) .

### **Afhandeling klacht door onafhankelijk klachtenpersoon**

Wij streven ernaar dat de onafhankelijke klachtenpersoon jouw klacht binnen 4 weken heeft afgehandeld. Mocht dat in verband met het doen van nader onderzoek niet lukken binnen de gestelde tijd, dan zal hij je hiervan op de hoogte brengen en de reden van het uitstel toelichten. Bovendien zal hij dan een indicatie geven wanneer hij verwacht wel uitsluitel te kunnen geven.

### **Uitspraak klachtenpersoon**

Het oordeel van de klachtenpersoon is bindend voor VO-content. Je hebt de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de uitspraak van de onafhankelijke klachtenpersoon bij de rechter.

### **Registratie klacht en afhandeling**

De klacht en de afhandeling wordt door VO-content geregistreerd en bewaard voor de wettelijke termijn van 2 jaar.