



Klachtenregeling Versie 2025

Instemming verleend Ondernemingsraad: 8 mei 2025
Instemming Centrale Studentenraad: 4 november 2025
Vastgesteld door het bevoegd gezag: 11 november 2025

Hoofdstuk 1	Algemeen	3
Artikel 1	Begripsbepalingen	3
Artikel 2	Indienen van een klacht	3
Artikel 3	Rol vertrouwenspersoon in het kader van de klachtenregeling.	3
Hoofdstuk 2	Behandeling van de klachten	3
<i>Paragraaf 1</i>	<i>De klachtencommissie</i>	<i>3</i>
Artikel 4	Instelling en taken klachtencommissie	3
Artikel 5	Samenstelling Klachtencommissie	4
Artikel 6	Zittingsduur	4
<i>Paragraaf 2</i>	<i>De procedure bij de klachtencommissie</i>	<i>4</i>
Artikel 7	Indienen van een klacht	4
Artikel 8	Intrekken van de klacht	5
Artikel 9	Inhoud van de klacht	5
Artikel 11	Vooronderzoek	6
Artikel 13	Hoorzitting	6
Artikel 14	Advies	7
Artikel 15	Quorum	8
<i>Paragraaf 3</i>	<i>Besluitvorming door bevoegd gezag</i>	<i>8</i>
Artikel 16	Beslissing op advies	8
Hoofdstuk 3	Slotbepalingen	8
Artikel 17	Openbaarheid en kosten	8
Artikel 18	Evaluatie en jaarverslag	8
Artikel 19	Wijziging van de regeling	8
Artikel 20	Overige bepalingen	8

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. STC: het geheel van de Stichting STC Group, alsmede STC Group Holding B.V., STC NEXT;
 - b. instelling: STC;
 - c. student/leerling: degene die (beroeps)onderwijs volgt;
 - d. deelnemer: degene die een opleiding educatie volgt met uitzondering van een opleiding voortgezet algemeen volwassenenonderwijs;
 - e. klachtencommissie: de klachtencommissie STC als bedoeld in artikel 7.5.2 WEB
 - f. klachtencoördinator: de persoon die belast is met de coördinatie van klachtenbehandeling binnen STC, tevens ambtelijk secretaris van de klachtencommissie;
 - g. klager: studenten, leerlingen, deelnemers, aspirant-studenten en aspirant-deelnemers, voormalige studenten en deelnemers, personeel en overige betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding van de instelling;
 - h. klacht: klacht over gedragingen (handelen en nalaten te handelen) van het bevoegd gezag of ten behoeve van de instelling met taken belaste personen;
 - i. toegankelijke faciliteit: de klachtencoördinator (klachten@stc-r.nl) voor de indiening van een klacht, bezwaar of beroep als bedoeld in artikel 7.5.1. Wet Educatie en Beroepsonderwijs;
 - j. vertrouwenspersoon: de persoon die als zodanig is benoemd door het bevoegd gezag;
 - k. verweerder: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
 - m. College van Bestuur: bevoegd gezag van STC.

Artikel 2 Indienen van een klacht

Een klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend bij de klachtencoördinator via klachten@stc-r.nl of via Lloydstraat 300, 3024 EA Rotterdam t.a.v. klachtencoördinator

Artikel 3 Rol vertrouwenspersoon in het kader van de klachtenregeling.

Onverlet het recht op behandeling van de klacht door de klachtencommissie, verwijst de mentor, leerkracht, teamleiding of klachtencoördinator de klager, indien de zaak daartoe aanleiding geeft, naar de vertrouwenspersoon.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De klachtencommissie

Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

1. De klachtencommissie is bevoegd tot het behandelen van klachten voor zover het gedragingen betreft die vallen binnen de verantwoordelijkheid van STC.
2. De klachtencommissie kan subcommissies instellen en daaraan bevoegdheden mandateren.
3. De klachtencommissie is bevoegd samenhangende zaken te voegen en gevoegde zaken te splitsen. Zij is bevoegd klachten, indien samenhangend, gelijktijdig te behandelen.
4. De klachtencommissie gaat na of een minnelijke schikking tussen partijen mogelijk is. Hiermee wordt in de vervolprocedure rekening gehouden. Wordt de klacht hierbij naar tevredenheid van de klager opgelost, dan volgt hierna geen formele

behandeling van de klacht door de klachtencommissie en wordt de klacht als ingetrokken beschouwd.

5. De klachtencommissie kan in het kader van de behandeling van een klacht een ongevraagd advies over te nemen maatregelen op instellingsniveau, uitbrengen aan het College van Bestuur.
6. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
7. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 5 Samenstelling Klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden.
Voor elk van de leden wordt een plaatsvervanger benoemd.
De leden en plaatsvervangende leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
2. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig en representatief voor de instelling moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
3. De klachtencommissie en zijn leden zijn onafhankelijk in hun functioneren als (lid van de) Klachtencommissie en oordelen onafhankelijk zonder last of ruggespraak.
4. Leden van het bevoegd gezag kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie. De voorzitter is niet werkzaam voor of bij STC.
5. Een lid van de klachtencommissie dient zich te verschonen van deelname aan de klachtbehandeling ten aanzien van aangelegenheden dan wel personen indien zijn objectiviteit in het desbetreffende geval beperkt moet of kan worden geacht.
6. Het bevoegd gezag wijst een ambtelijk secretaris aan. In beginsel is deze tevens de klachtencoördinator, tenzij het bevoegd gezag daartoe een ander aanwijst. Betrokkene(n) kan/kunnen geen lid van de klachtencommissie zijn.

Artikel 6 Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van drie jaar en zijn een maal terstond herbenoembaar.
2. Het lidmaatschap eindigt bij het einde van de zittingstermijn, bij ontslag door het bevoegd gezag dan wel op eigen verzoek of bij overlijden.

Paragraaf 2 De procedure bij de klachtencommissie

Artikel 7 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk of per e-mail in bij de klachtencoördinator, zoals genoemd in artikel 2.

2. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van een binnengekomen klacht schriftelijk aan de klager en zendt deze, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk door naar de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie stuurt een afschrift van de klacht en bijgevoegde documenten en bewijsstukken naar verweerder, tenzij de inhoud van de klacht zich daartegen verzet. Hierbij wordt verzocht om een reactie op de klacht en om na te gaan of een minnelijke schikking mogelijk is.
4. Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Als de klacht wordt ingediend door een gemachtigde, niet zijnde een advocaat, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging. Een gemachtigde kan niet zijn een personeelslid van STC.

Artikel 8 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit uiterlijk twee weken na het intrekken van klacht aan de verweerder mee.

Artikel 9 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend (zie art. 2). Indien de klacht elders in de instelling wordt ingediend, wordt deze doorgeleid naar de klachtencoördinator.
2. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam, het adres en e-mailadres van de klager,
 - b. de dagtekening,
 - c. in geval van gebruik van een gemachtigde, de desbetreffende machtiging,
 - d. een omschrijving van het handelen of nalaten waarover geklaagd wordt, zo nodig vergezeld van relevante documenten en bewijsstukken ter onderbouwing van de klacht,
 - e. de datum waarop voornoemd handelen of nalaten heeft plaatsgevonden,
 - f. ondertekening van de klacht.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken na de verzuimmelding te herstellen. De eerste ontvangstdatum als bedoeld in artikel 7 lid 2 wordt aangehouden om te beoordelen of de klacht tijdig is ingediend. Na herstel van het verzuim gaat de termijn lopen voor de behandeling van de klacht door de commissie.
4. Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking.

Artikel 10 Niet-ontvankelijkheid en kennelijke ongegrondheid

1. De voorzitter, gehoord tenminste een ander lid van de klachtencommissie, adviseert het bevoegd gezag de klacht niet-ontvankelijk te verklaren als:
 - a) met inachtneming van artikel 9 lid 3 aan het gestelde zonder gegronde reden niet is voldaan;
 - b) de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden en de termijnoverschrijding niet verschoonbaar is;
 - c) de klacht niet een gedraging of besluit jegens klager betreft;
 - d) er al een klacht over dezelfde gedraging bij de klachtencommissie is ingediend en deze volgens deze regeling is behandeld;
 - e) als de klager bezwaar had kunnen maken of beroep had kunnen instellen;

- f) er al een gerechtelijke procedure loopt of heeft gelopen.
2. Een besluit tot niet-ontvankelijkheid ontvangt klager uiterlijk binnen 4 weken na indiening van de klacht.
 3. De voorzitter, gehoord tenminste een ander lid van de klachtencommissie, adviseert het bevoegd gezag de klacht kennelijk ongegrond te verklaren als het naar zijn oordeel op voorhand zeer aannemelijk is dat klager in het ongelijk zal worden gesteld.
 4. Na ontvangst van het advies van de klachtencommissie, besluit het bevoegd gezag over de niet-ontvankelijkheid of kennelijke ongegrondheid. De klager ontvangt de beslissing op schrift.

Artikel 11 Vooronderzoek

De klachtencommissie of namens deze de klachtencoördinator is ten behoeve van de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. De klachtencommissie kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor een hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf goedkeuring van het bevoegd gezag vereist.

Artikel 12 Verweer

1. Verweerder wordt in de gelegenheid gesteld een verweerschrift en eventuele stukken voor zover relevant voor de beoordeling van de klacht aan de klachtencommissie toe te sturen. Het verweer en eventuele stukken moeten uiterlijk 10 dagen voorafgaand aan de hoorzitting door de klachtencommissie zijn ontvangen.
2. De reactie van verweerder en de daarbij behorende stukken worden door de klachtencommissie toegezonden aan de klager.

Artikel 13 Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting of zittingen waarin de klager en de verweerder tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting(en) vindt in beginsel plaats binnen vier schoolweken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de verweerder worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de voorzitter van de klachtencommissie, al dan niet op verzoek van de klager of de verweerder, anders bepaalt. Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan, al dan niet door een gemachtigde.
3. Ingeval van aparte hoorzittingen kan de klachtencommissie de klager en/of verweerder in staat stellen om, in plaats van een fysieke hoorzitting telefonisch of online gehoord te worden indien deze daarmee instemmen/instemt.
4. Van het horen kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. In geval van aparte hoorzittingen stelt de klachtencommissie klager en verweerder in de gelegenheid van elkaars zienswijze kennis te nemen en daarop te reageren. Partijen ontvangen in dat geval binnen een schoolweek na de hoorzitting het verslag van het horen van de andere partij en partijen hebben vervolgens een schoolweek de tijd hierop schriftelijk of per e-mail te reageren.

6. Partijen worden geacht gehoor te geven aan een schriftelijke uitnodiging van de klachtencommissie om gehoord te worden (zie lid 4). Bij afwezigheid van een der partijen gaat de hoorzitting door. Als beide partijen niet verschijnen, beslist de klachtencommissie op basis van de ingediende stukken.
7. Minderjarigen worden zo mogelijk door de klachtencommissie gehoord in aanwezigheid van hun wettelijk vertegenwoordiger(s).
8. Als partijen nog nadere stukken wensen over te leggen voorafgaand aan de hoorzitting, dienen zij daarvan uiterlijk een schoolweek voor de hoorzitting afschriften te zenden aan de klachtencommissie. In het geval deze termijn wordt overschreden, zal de klachtencommissie oordelen over het in behandeling nemen van deze stukken.
9. De voorzitter bepaalt de gang van zaken op de zitting.
10. Klager of verweerder kunnen uiterlijk een schoolweek voor de hoorzitting de klachten coördinator per mail laten weten dat betrokkene zelf mee te brengen getuigen, informanten en of deskundigen door de klachtencommissie wil laten horen onder opgave van de naam en hoedanigheid van deze persoon/personen. De klachtencommissie beslist voorafgaand of tijdens de hoorzitting over het horen van deze persoon/personen.
11. Door (een van) de partijen kan een verzoek tot wraking worden ingediend op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel door het desbetreffende lid van de klachtencommissie zou kunnen bemoeilijken. Het verzoek wordt schriftelijk of per e-mail onder opgave van redenen gedaan zodra de feiten en omstandigheden aan de verzoekende partij bekend zijn geworden, maar niet nadat het advies door de klachtencommissie is vastgesteld. Tijdens de mondelinge behandeling kan het verzoek ook mondeling worden gedaan. Als een verzoek om wraking tijdens de mondelinge behandeling wordt gedaan, wordt de behandeling geschorst. Ook kan op grond van zodanige feiten of omstandigheden een lid zich verschonen. De andere zittende leden van de klachtencommissie beslissen zo spoedig mogelijk of de wraking dan wel verschoning wordt toegestaan. Bij staking van de stemming wordt het verzoek geacht te zijn toegewezen. De beslissing wordt zo spoedig mogelijk aan partijen en het commissielid medegedeeld.
12. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functies van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
13. Het verslag wordt gearchiveerd en ter kennis gebracht van het bevoegd gezag, klager en verweerder.

Artikel 14 Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies. De klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen. Indien de stemmen staken is de stem van de voorzitter doorslaggevend. Blanco stemmen is niet mogelijk.
2. De klachtencommissie brengt binnen twee schoolweken na de hoorzitting aan het bevoegd gezag rapport uit van haar bevindingen, vergezeld van haar advies en eventuele aanbevelingen. Deze termijn kan met twee schoolweken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en het bevoegd gezag.

Artikel 15 Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat tenminste twee leden van de Klachtencommissie, waaronder de (plaatsvervangend) voorzitter, aanwezig zijn.

Paragraaf 3 Besluitvorming door bevoegd gezag

Artikel 16 Beslissing op advies

1. Binnen twee schoolweken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie stelt het bevoegd gezag de klager en de verweerder gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en het advies van de klachtencommissie, zijn oordeel daarover alsmede van het besluit die het heeft genomen. Indien het besluit van het bevoegd gezag afwijkt van het advies, wordt de reden van die afwijking vermeld.
2. Deze termijn kan met ten hoogste twee schoolweken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 17 Openbaarheid en kosten

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling ter inzage en het wordt gepubliceerd op de website van STC.
2. Partijen dragen elk de eigen kosten, waaronder begrepen de kosten van bijstand door een gemachtigde/advocaat en eventuele meegenomen getuigen, informanten en deskundigen.

Artikel 18 Evaluatie en jaarverslag

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit aan het bevoegd gezag van de instelling.
2. Deze klachtenregeling wordt binnen een jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, klachtencommissie en de ondernemingsraad geëvalueerd.

Artikel 19 Wijziging van de regeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de vigerende wetgeving of collectieve arbeidsovereenkomst. De door het bevoegd gezag gewijzigde regeling treedt in werking per datum van haar vaststelling door het bevoegd gezag.

Artikel 20 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling STC"
3. Deze gewijzigde regeling treedt in werking per datum van vaststelling door het bevoegd gezag. Deze regeling vervangt alle voorgaande regelingen c.q. reglementen over klachten.