

-----Statement van de CEO-----

Kampen, 6 oktober 2022

**Nu de technische problemen grotendeels opgelost zijn en de achterstand zo goed als ingehaald is, keren Studers en Studystore langzaam terug naar de normale situatie. 94% van de fysieke boeken en 97% van de licenties zijn geleverd. De technische oplossingen zorgen er voor dat nu ook alle annuleringen verwerkt kunnen worden. Dit betekent dat alle studenten die hun bestelling geannuleerd hebben, deze week hun geld terugkrijgen.**

“In plaats van over de cijfers te schrijven, kiezen we ervoor om onze welgemeende excuses te bieden aan iedereen die hierdoor geraakt is. De overgang naar de nieuwe logistieke partij is niet vlekkeloos verlopen. We hebben nog steeds niet 100% geleverd. Ik realiseer me al te goed dat elke bestelling die later dan gepland wordt geleverd er 1 te veel is. Er zijn niet genoeg woorden om te laten weten dat wij het verloop van het afgelopen seizoen echt niet goed vinden. Wij koesteren onze klanten en meer dan wie dan ook willen we samen met hen en de ketenpartijen het onderwijs beter maken, en daarom vinden wij het voor alle betrokkenen buitengewoon spijtig dat wij dit jaar niet aan alle verwachting hebben kunnen voldoen.

We lezen, horen en zien welke impact onze verlate leveringen en annuleringen hebben gehad op de studenten, docenten en scholen. Lesgeven en leren voor een toets was lastig, studenten hebben te veel of juist geen boeken ontvangen, en geld terugkrijgen om ergens anders de boeken te kopen was beperkt mogelijk terwijl de studenten een klein budget hebben. Ook waren we slecht bereikbaar door een overweldigend aantal e-mails, berichten op onze social media en telefoontjes. We zijn ons goed bewust van de impact die de problemen hebben veroorzaakt en dit vinden we voor iedereen die hierdoor is geraakt ontzettend vervelend.

Daarom laten wij dit nu niet hierbij zitten. Na het harde werk aan de oplossingen, zijn wij samen met een externe partij bezig aan een diepgaand onderzoek en evaluatie. Hoe heeft dit kunnen gebeuren en hoe kunnen we een herhaling van deze situatie voorkomen? We moeten en willen hiervan leren zodat de studenten, docenten en scholen ons als vanouds kunnen vertrouwen op onze leveringen en samenwerking.”

– Natascha van Nieuwenburg (CEO)