Klachtenregeling Volksuniversiteit Culemborg

Introductie

Volksuniversiteit Culemborg doet haar best om alle activiteiten goed te laten verlopen en toch gaat er af en toe iets mis. Je ontevredenheid uiten in een klacht is niet prettig, maar het kan ons aansporen tot verbeteringen.

*Wanneer je klacht direct te maken heeft met de gang van zaken tijdens de cursus verzoeken wij je eerst met de docent te overleggen. Mocht je er met de docent niet uitkomen, dan vragen we je de klacht per e-mail (*info@vu-culemborg.nl *) in te dienen bij de Volksuniversiteit en treedt de formele klachtenprocedure zoals hieronder beschreven in werking.*

Klachtenregeling

1. Algemeen

Definitie klacht: een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product.

Cursisten die klachten hebben over een activiteit van Volksuniversiteit Culemborg, kunnen zich wenden tot de klachtencommissie. De klachtencommissie is bereikbaar per e-mail: info@vu-culemborg.nl met in het onderwerpveld: “t.a.v. Klachtencommissie”.

2. Samenstelling

De klachtencommissie bestaat uit drie personen. Twee onafhankelijke externe leden, waarvan een de voorzitter van de commissie is, alsmede een lid van het Bestuur van de Volksuniversiteit Culemborg.

3. Doel klachtencommissie

Doel van de klachtencommissie is een adequate behandeling van (de) klacht(en) en terugkoppeling van de resultaten naar alle betrokkenen.

4. Protocol

Klachten kunnen alleen ingediend worden via e-mail. Omwille van opvolging moet een klacht voorzien zijn van je naam, e-mailadres en telefoonnummer. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Na ontvangst van de klacht behandelt de klachtencommissie deze binnen zes weken als volgt:

De commissie

- bevestigt de ontvangst van de klacht per e-mail.
- toetst op ontvankelijkheid: vindt de klacht haar oorzaak in het doen en laten van Volksuniversiteit Culemborg?
- beoordeelt de klacht, indien ontvankelijk, inhoudelijk; hiertoe stelt de commissie zich desgewenst in verbinding met de indiener van de klacht, resp. met andere betrokkenen voor hoor en wederhoor.
- neemt bij substantiële financiële gevolgen contact op met het Bestuur.
- legt de feitelijke, verkregen informatie bij de behandeling van de klacht schriftelijk vast en koppelt deze terug naar de informatieverstrekker(s); verstrekkers van de informatie delen de klachtencommissie mee of ze het eens zijn met de weergave daarvan.
- doet schriftelijk uitspraak over de klacht en brengt dit ter kennis van alle betrokkenen, alsmede van het bestuur, dat voor uitvoering zorgdraagt.

5. Beroepsmogelijkheid

Als naar het oordeel van de indiener van de klacht de afhandeling daarvan niet naar wens is verlopen, is beroep bij het bestuur van de volksuniversiteit mogelijk. De indiener kan het beroep binnen zes weken na de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk indienen bij het bestuur van Volksuniversiteit Culemborg. Een klacht bij het bestuur wordt binnen een periode van een maand (schoolvakanties niet meegerekend) behandeld en schriftelijk afgehandeld. In het kader van dit beroep kan het bestuur besluiten tot een nader gesprek met betrokkenen. Uitspraken van het bestuur zijn bindend.

6. Evaluatie en bijstelling

Dit protocol en het functioneren van de klachtencommissie zal eenmaal per jaar worden geëvalueerd. Dit stuk vormt een aanhangsel van het Huishoudelijk Reglement van Volksuniversiteit Culemborg.

Deze klachtenregeling is conform de landelijke afspraken welke zijn gemaakt binnen Cultuurconnectie, de koepel van landelijke volksuniversiteiten.