

Klachtenregeling

Indien u onverhoopt ontevreden bent over de gang van zaken bij de Zeeuwse Volksuniversiteit kunt u gebruik maken van deze klachtenregeling. Klachten worden altijd serieus genomen. Klachten worden behandeld en uitgezocht door de cursus coördinator. Daarbij kan contact tussen de coördinator en de cursist en/of de docent aan de orde zijn.

1. Klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend en gericht aan de cursuscoördinator van de Volksuniversiteit. Hiervoor is in de bijlage een formulier opgenomen.
2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Indien als gevolg van een klacht restitutie van cursusgeld wordt gevraagd, dan moet de betreffende klacht schriftelijk worden ingediend.
4. In geval van klachten over docenten verzoeken wij u bij voorkeur eerst met de betrokken docent(e) te overleggen.
5. Slechts met uw instemming wordt uw naam aan de betrokken docent(e)/medewerk(st)er doorgegeven.
6. Op een klacht ontvangt u binnen een periode van 1 kalenderweek (vakanties niet meegerekend) een bevestiging dan wel een inhoudelijke reactie.
7. Een klacht wordt behandeld door de cursuscoördinator; er wordt naar gestreefd de klacht binnen 3 kalenderweken (vakantieperiode niet meegerekend) schriftelijk af te handelen.
8. Het antwoord op de klacht omvat in ieder geval:
 - het resultaat van ingewonnen advies dan wel commentaar door betrokkene
 - overwegingen die leiden tot de conclusie
 - conclusie van de behandeling van de klacht
 - wijze van verdere afdoening
9. Indien naar uw oordeel de afdoening van de klacht niet naar wens is verlopen is beroep bij de onafhankelijke klachtencommissie mogelijk. Een dergelijk beroep dient schriftelijk te worden ingediend. Deze klachtencommissie wordt samengesteld door het bestuur van de Volksuniversiteit. Uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend.
10. Een klacht bij de klachtencommissie wordt binnen een periode van 1 maand (vakanties niet meegerekend) behandeld en schriftelijk afgedaan. In het kader van dit beroep kan de commissie besluiten tot een nader gesprek met betrokkenen.

Bijlage: registratieformulier

Bijlage

Registratieformulier klachtenregeling		
naam klager: mw./dhr.:		telefoon e-mail
Adres		
datum klacht	telefonisch/mondeling/brief/e-mail	
klacht in ontvangst genomen door:		
klacht heeft betrekking op: - organisatie - faciliteiten of accommodatie - docent of cursus	docent zelf aangesproken ja / nee docent	
omschrijving klacht:		
behandeling		
ondernomen actie:	datum:	door:
naar de klachtencommissie? ja / nee	datum:	
eindoordeel		