

Klachtenregeling Volksuniversiteit Oss en omstreken

We doen ons best om alle activiteiten zo goed mogelijk te laten verlopen, maar er kan natuurlijk altijd iets fout gaan. Als u een klacht heeft laat ons dat dan weten.

Wat is een klacht:

Een klacht is het kenbaar maken/ indienen van een ontevredenheid over een dienst, product of persoon.

Rechten en plichten van de indiener:

1. Probeer een klacht, zo mogelijk, eerst met de direct betrokkene te overleggen. Hiermee is de klacht soms al eenvoudig op te lossen omdat het ook wel eens om een misverstand of miscommunicatie kan gaan;
2. Als het overleg met de betrokkene niet tot het gewenste resultaat leidt, richt dan uw klacht tot de directeur (bij voorkeur schriftelijk of per e-mail);
3. Onderbouw een klacht met concrete voorbeelden.
4. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen
5. Een klacht wordt in principe met degene waaraan u in de klacht refereert kortgesloten.
6. Men krijgt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht.
7. Een klacht wordt binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld.
8. Bent u niet tevreden over de afhandeling van de klacht door de directeur of heeft u een klacht over de directeur, dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie.
9. Het klachtenreglement is in overeenstemming met de APV (privacywetgeving).
10. U vindt de klachtenregeling: www.volksuniversiteitoss.nl/klachtenregeling

Beroep

Indien u het niet eens bent met de behandeling van uw klacht kunt u in beroep gaan bij de klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie leden van het bestuur.

1. Uw beroep dient u in binnen 14 dagen na het schriftelijke antwoord van de directeur;
2. De klachtencommissie behandelt het beroep binnen één maand na ontvangst;
3. De klachtencommissie doet schriftelijk verslag van haar bevindingen;
4. Uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend in die zin dat hierna het starten van een civiele procedure resteert.

Registratie klachten

De directeur registreert alle klachten, zowel mondeling als schriftelijk per jaar en maakt deze eens per jaar kenbaar aan het bestuur.