

## **Klachtenregeling**

De Rotterdamse Volksuniversiteit doet haar best om alle activiteiten goed te laten verlopen. Toch gaat er af en toe iets niet zoals het zou moeten.

Als u een klacht heeft over uw cursus, lezing of workshop en u komt er met uw docent of andere betrokkene niet uit, kunt u een formele klacht indienen.

Dit stelt de Volksuniversiteit in gelegenheid om in te grijpen en bepaalde zaken te verbeteren.

## **Mondelinge klachten**

In het geval dat de klacht direct te maken heeft met de gang van zaken in de klas verzoeken wij u eerst met de docent te overleggen. Mochten u en de docent hier samen niet uitkomen, dan vragen we u de klacht schriftelijk in te dienen en treedt de formele klachtenprocedure in werking.

## **Schriftelijke klachten**

Klachten moeten schriftelijk worden ingediend en gericht aan de directeur, de heer T. de Booi: [info@vu-rotterdam.nl](mailto:info@vu-rotterdam.nl) of Heemraadssingel 275-277, 3023 BE Rotterdam.

Vermeld altijd over welke activiteit, op welke dag en op welk tijdstip uw klacht gaat. Laat alstublieft ook uw contactgegevens achter, dan kunnen we makkelijk contact met u opnemen.

We zullen u vragen om een online formulier in te vullen om een volledig beeld te krijgen van de aard van uw klacht.

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld en opgenomen in een digitaal klachtenregister.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Als uw klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt u daarvan uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld.

### **Termijn van behandeling**

U krijgt binnen een kalenderweek (vakanties niet meegerekend) een bevestiging van uw klacht en/of een reactie van de directeur. Een klacht wordt binnen twee kalenderweken (vakantieperiode niet meegerekend) schriftelijk afgehandeld.

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
- Afwikkeling

Als u zich in de oplossing kan vinden wordt dit schriftelijk aan u bevestigd. Met deze bevestiging wordt de klacht beschouwd te zijn afgehandeld.

### **Onafhankelijke Klachtencommissie**

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 is samengesteld door het bestuur van de Volksuniversiteit. Uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend.

Een klacht bij de klachtencommissie wordt binnen een periode van een maand (vakanties niet meegerekend) behandeld en schriftelijk afgedaan. In het kader van dit beroep kan de commissie besluiten tot een nader gesprek met betrokkenen. Deze klachtenregeling is conform de landelijke afspraken welke zijn gemaakt met andere Volksuniversiteiten.

### **Klachtenlijn en Arbitragecommissie Blik op Werk**

Bij klachten inzake een cursus Nederlands als tweede taal kan de klacht -bij het niet naar tevredenheid oplossen- tegen een vergoeding voorgelegd worden aan het college van Arbitrage van Blik op Werk.