



Volksuniversiteit Utrecht
Waar samen leren het best is !

Klachtenregeling Volksuniversiteit Utrecht

Wij doen ons best om alle activiteiten zo goed mogelijk te laten verlopen, maar er kan altijd wat mis gaan waardoor u een klacht hebt. Als dat zo is, laat ons dat dan vooral weten.

Complimenten helpen een organisatie te continueren in waar zij goed in is.

Klachten helpen een organisatie te verbeteren wat beter kan.

Definitie klacht: Het kenbaar maken / indienen van een ontevredenheid over een dienst, product of persoon.

Rechten en plichten van de indiener:

1. Anonieme klachten worden niet behandeld.
2. Probeert u 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;
3. Als het overleg met de betrokkene niet tot het gewenste resultaat leidt, richt dan uw klacht tot de directeur (bij voorkeur schriftelijk);
4. Onderbouw een klacht met concrete voorbeelden. Een kwalificatie: "ik vind de service nul" geeft geen informatie over het feitelijke probleem;
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 4 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 tot de vertrouwenspersoon wenden.
9. Het klachtenreglement is in overeenstemming met de APV (privacywetgeving).

Beroep

Indien u het niet eens bent met de behandeling van uw klacht kunt u in beroep gaan bij de klachtencommissie van de NRTO: <https://www.nрто.nl/kwaliteit/geschillencommissie/>. Uw beroep dient binnen 14 dagen na het schriftelijke antwoord van de directeur;

1. De klachtencommissie behandelt het beroep binnen één maand na ontvangst;
2. De klachtencommissie doet schriftelijk verslag van haar bevindingen;
3. Uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend in die zin dat hierna het starten van een civiele procedure resteert.
4. Bij NT2-cursussen kunt u ook via de klachtenlijn bij Blik op Werk om arbitrage vragen. <https://www.blikopwerk.nl/over-blik-op-werk/klachtenprocedure>

Klachten binnen de scope van de klachtenlijn van Blik op Werk zijn:

Klachten met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde taal-, KNS- en ONA-aanbod. Hierbij kan gedacht worden aan klachten over de groepsgrootte, diversiteit binnen de groep, deskundigheid van de docent en inzet van aantal vrijwilligers. Deze klachten kunnen zowel door als namens inburgeraars worden ingediend.