

Klachtenregeling Midden-Limburgse Volksuniversiteit

22 April 2010

Het beleid van de Midden-Limburgse Volksuniversiteit is er op gericht om een klacht snel en adequaat op het laagst mogelijke niveau op te lossen.

Onder een officiële klacht wordt verstaan een uiting van ongenoegen door een cursist, schriftelijk geformuleerd en persoonlijk ondertekend. In geval van mondelinge klachten wordt gestreefd naar een adequate oplossing. Gebeurt dit niet naar tevredenheid van de klager dan wordt deze geadviseerd zijn klacht schriftelijk in te dienen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Er is een uit 2 leden bestaande klachtencommissie, die over elke schriftelijke klacht een advies uitbrengt aan het bestuur. Het bestuur neemt de uiteindelijke beslissing.

1 De klachtenregeling voor cursisten wordt vermeld in het programmaboekje. De volledige versie is verkrijgbaar bij de administratie van de Midden-Limburgse Volksuniversiteit.

2 Schriftelijke klachten worden door de administratie geregistreerd op een klachtenformulier en dit wordt doorgegeven aan de klachtencommissie.

3 De volgende klachten kunnen onderscheiden worden:

a) klachten van organisatorische, praktische of administratieve aard

- de klachtencommissie overlegt met de degene(n) op wie de klacht betrekking heeft. Daarvan wordt een korte aantekening gemaakt op het klachtenformulier.

- zo nodig neemt de administratieve medewerker contact op met de klager om e.e.a. uit te leggen. Indien de klacht is opgelost wordt dit vermeld op het klachtenformulier.

- zo neen, dan neemt de klachtencommissie contact op met de klager. Vervolgens brengt zij een advies uit aan het bestuur. Dit neemt in zijn eerstvolgende vergadering een beslissing, die schriftelijk aan de klager wordt meegedeeld.

b) klachten betreffende locaties en voorzieningen

-zo nodig overlegt de klachtencommissie met de verhuurder van de locatie.

- gaat het om een klacht die alleen kan worden opgelost middels een investering, die geld en/of tijd kost, dan bepaalt het bestuur op voorstel van de klachtencommissie of deze investering verantwoord is. Deze beslissing wordt kenbaar gemaakt aan de klager.

c) klachten aangaande de inhoud van de cursus/over docenten

Hierin kan het volgende onderscheid worden aangebracht:

*inhoud/kwaliteit komt niet overeen met wat is aangekondigd in het programma

* kritiek op de manier van lesgeven van de docent

* de cursist zit niet in de goede cursus.

- de klachtencommissie neemt contact op met de betreffende docent en overlegt over de klacht. Indien de docent de kritiek deelt wordt met hem overlegd over verbeteringen voor de toekomst. Indien de docent de kritiek niet deelt volgt nader onderzoek. Indien het resultaat van het onderzoek de kritiek ondersteunt volgt overleg met de docent over een verbeterplan.

4 Wijze van behandeling

a) Het door de administratie ingevulde klachtenformulier wordt binnen 2 werkdagen doorgegeven aan de klachtencommissie.

b) De klager ontvangt binnen 7 werkdagen van de klachtencommissie een schriftelijke bevestiging van ontvangst van zijn klacht.

5 Rapportage

Schriftelijke klachten, zoals die via het klachtenformulier zijn vastgelegd worden door de klachtencommissie in een jaarlijks overzicht gerapporteerd aan het bestuur. De rapportage omvat in elk geval:

- het aantal klachten
- de aard van de klachten
- de wijze van afhandeling
- het resultaat
- ervaring met de klachtenregeling.

6 De termijn voor het afhandelen van een schriftelijke klacht

(vanaf het indienen tot de uiteindelijke afhandeling) omvat ten hoogste 30 werkdagen. Het resultaat wordt door de klachtencommissie schriftelijk meegedeeld aan de klager.