

1. **Algemeen**

Cursisten die klachten hebben over een activiteit van Volksuniversiteit Breda, kunnen zich wenden tot de klachtencommissie.

De klachtencommissie is bereikbaar op het volgende adres en per mail:
Klachtencommissie Volksuniversiteit Breda, Molenstraat 6, 4811 GS Breda.
Mailadres: mt.konsten@volksuniversiteit.nl.

2. **Samenstelling**

De klachtencommissie bestaat uit drie personen. Twee onafhankelijke externe leden, waarvan een de voorzitter van de commissie is, alsmede een lid van het Bestuur van de volksuniversiteit Breda.

3. **Doel klachtencommissie**

Doel van de klachtencommissie is een adequate behandeling van klacht(en) en het op zodanige wijze terugkoppelen van de resultaten naar alle betrokkenen

4. **Protocol**

Definitie klacht: een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product van Volksuniversiteit Breda.

Klachten kunnen schriftelijk ingediend worden via de mail of per post. De gegevens van de klachtencommissie zijn onder de kop 'algemeen' terug te vinden.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Een klacht moet voorzien zijn van NAW (naam, adres en woonplaats) en telefoonnummer van de indiener, zijnde de directbetrokkene.

Na ontvangst van de klacht wordt dit schriftelijk/mondeling bevestigd aan de indiener van de klacht door de directeur.

De klacht zal door de klachtencommissie allereerst worden getoetst op ontvankelijkheid: vindt de klacht haar oorzaak in het doen en laten van Volksuniversiteit Breda?

De klachtencommissie beoordeelt daarna de klacht inhoudelijk. Hiertoe stelt de

commissie zich desgewenst in verbinding met de indiener van de klacht, resp. met andere betrokkenen. Ingeval de klacht het functioneren van werknemers, vrijwilligers en/of docenten van Volksuniversiteit Breda betreft, vindt eventueel hoor door en wederhoor plaats in overleg met de directeur. Bij verregaande financiële gevolgen wordt contact opgenomen met het Bestuur van Volksuniversiteit Breda.

De feitelijke, verkregen informatie bij de behandeling van de klacht legt de klachtencommissie schriftelijk vast en koppelt zij terug naar de informatieverstrekker(s). Verstrekkers van de informatie delen de klachtencommissie mee of ze het eens zijn met de weergave daarvan.

De commissie doet hierna schriftelijk uitspraak over de klacht en brengt dit ter kennis van alle betrokkenen, alsmede van het bestuur van Volksuniversiteit Breda, resp. de directeur, die voor uitvoering zorgdraagt.

5. Beroepsmogelijkheid

Als naar het oordeel van de indiener van de klacht de afhandeling daarvan niet naar wens is verlopen, is beroep bij het bestuur van de volksuniversiteit mogelijk. De indiener kan het beroep binnen zes weken na uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk indienen bij het bestuur van Volksuniversiteit Breda.

Een klacht bij het bestuur wordt binnen een periode van een maand (vakanties niet meegerekend) behandeld en schriftelijk afgehandeld. In het kader van dit beroep kan het bestuur besluiten tot een nader gesprek met betrokkenen. Uitspraken van het bestuur zijn bindend.

6. Evaluatie en bijstelling

Dit protocol en het functioneren van de klachtencommissie zal eenmaal per jaar worden geëvalueerd. Dit stuk vormt een aanhangsel van het Huishoudelijk Reglement van Volksuniversiteit Breda. Deze klachtenregeling is conform de landelijke afspraken welke zijn gemaakt binnen Cultuurconnectie, de koepel van landelijke volksuniversiteiten waarvan Volksuniversiteit Breda lid is

Breda, 6 december 2022