



## Klachtenprocedure VU-Zwolle

### **Klacht van een docent:**

1. De klacht wordt in eerste aanleg ter kennis gebracht van het bestuurslid belast met alle docentenaangelegenheden.
2. Mocht na dit contact de klacht niet zijn opgelost dan kunnen zowel de docent alsook het bestuurslid voor docentenaangelegenheden de klacht, uitsluitend schriftelijk, ter kennis brengen van het bestuur.
3. Het bestuur behandelt de klacht en neemt een beslissing die het vervolgens schriftelijk aan de docent alsook aan het bestuurslid docentenaangelegenheden bekend maakt.

### **Klacht van een cursist:**

1. In eerste aanleg dient de klacht ter kennis te worden gebracht van de betreffende docent die hierover overleg kan voeren met het sectiehoofd.
2. Komt hieruit geen tevredenstellende oplossing dan dient de klacht op schrift te worden gesteld en te worden verzonden aan het bestuur van de Volksuniversiteit Zwolle.
3. Het bestuur bespreekt de klacht en hoort daarbij in ieder geval de cursist en de docent en eventueel het sectiehoofd.
4. Na bespreking wordt het genomen besluit schriftelijk aan de cursist meegedeeld.