

Klachtenprocedure voor taaltrainingen van UvA Talen B.V.

Wat doe ik als ik een klacht heb?

Kwaliteit staat bij ons hoog in het vaandel. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn met een cursus, neemt u dan binnen 10 werkdagen contact op met uw contactpersoon bij UvA Talen via 020-5254637 of trainers@uvatalen.nl. Wij doen er alles aan om aan uw wensen tegemoet te komen en zullen uw bericht met prioriteit behandelen.

Uiteraard kunt u gerust uw wensen direct met uw docent bespreken om geen tijd te verliezen en zoveel mogelijk profijt van uw cursus te krijgen.

Indien uw klacht betrekking heeft op uw contactpersoon, wendt u zich a.u.b. rechtstreeks tot de directeur van UvA Talen per telefoon, e-mail, brief of fax. Wij zullen binnen één werkdag na ontvangst van uw klacht contact met u opnemen over de afhandeling ervan.

Procedure

Indien uw klacht geheel of gedeeltelijk gegrond blijkt te zijn, leggen wij binnen 5 werkdagen een voorstel tot genoegdoening aan u voor. Als u daarmee instemt, is de klacht afgehandeld. Kunnen wij het samen niet eens worden over de afhandeling, dan wordt de klacht voorgelegd aan de ombudsman van de Universiteit van Amsterdam. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor UvA Talen bindend; eventuele consequenties worden door ons zonder vertraging afgehandeld.

Mocht het niet lukken om u binnen 5 werkdagen een voorstel te doen, doordat er bijvoorbeeld onderzoek moet worden verricht, dan stellen wij u hiervan binnen 5 werkdagen op de hoogte en lichten wij het uitstel toe.

Geheimhouding

Uiteraard worden alle klachten strikt vertrouwelijk behandeld.

Registratie

Klachten en de wijze van afhandeling worden door ons geadministreerd en minstens twee jaar bewaard.