



Universiteit van Amsterdam

**UvA Talen**

WWW.UVATALEN.NL

### **Beschwerdeverfahren Sprachkurse UvA Talen**

Sollten Sie wider Erwarten nicht mit einem Kurs zufrieden sein, dann können Sie innerhalb einer Frist von 10 Werktagen Kontakt aufnehmen mit unseren Kurskoordinatoren. Wir tun unser Bestes, um Ihnen und Ihren Wünschen entgegenzukommen und wir bearbeiten Ihre Nachricht mit Priorität.

Wenn Sie eine Beschwerde bezüglich Ihrer Kontaktperson haben, können Sie sich direkt an den Geschäftsleiter von UvA Talen wenden, entweder telefonisch, per E-Mail oder per Brief. Wenn Sie sich diesbezüglich mit uns in Verbindung setzen, teilen wir Ihnen mit, wie Sie den Geschäftsleiter kontaktieren können.

Wir nehmen innerhalb eines Werktags nach Eingang Ihrer Beschwerde Kontakt mit Ihnen auf.

### **Weiterer Verlauf**

Wenn sich Ihre Beschwerde als vollkommen oder teilweise begründet beweist, legen wir Ihnen innerhalb von fünf Werktagen ein entgegenkommendes Angebot vor. Wenn Sie dieses akzeptieren ist die Beschwerde damit abgeschlossen.

Sollten wir uns über die Abwicklung nicht einig werden können, wird die Beschwerde der zentralen Beschwerdestelle der Universiteit van Amsterdam vorgelegt. Das Urteil dieses Berufungsorgans ist bindend für UvA Talen. Gegebenenfalls damit verbundene Folgen werden von uns unverzüglich umgesetzt.

Sollten wir nicht in der Lage sein, Ihnen innerhalb von fünf Werktagen einen Vorschlag zu unterbreiten, weil beispielsweise noch Untersuchungen durchgeführt werden müssen, informieren wir Sie innerhalb von fünf Werktagen über diese Fristverlängerung.

### **Geheimhaltung**

Alle Beschwerden werden selbstverständlich vertraulich behandelt.

### **Registrierung**

Beschwerden und die Bearbeitungsmethode werden von uns verwaltet und mindestens zwei Jahre lang aufbewahrt.