



Universiteit van Amsterdam

**UvA Talen**

WWW.UVATALEN.NL

### **Klachtenprocedure taalcursussen UvA Talen**

Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over een cursus, neemt u dan binnen tien werkdagen telefonisch, per e-mail of persoonlijk contact op een van onze cursuscoördinatoren. Wij doen er alles aan om aan uw wensen tegemoet te komen en behandelen uw bericht met prioriteit.

Indien uw klacht betrekking heeft op uw contactpersoon kunt u zich rechtstreeks tot de directeur van UvA Talen wenden. Dit kan per telefoon, e-mail of brief. Neemt u in dat geval contact met ons op, dan geven wij u door hoe u de directeur kunt bereiken.

Binnen een werkdag na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op over de afhandeling ervan.

### **Vervolgprocedure**

Indien uw klacht geheel of gedeeltelijk gegrond blijkt te zijn, leggen wij binnen vijf 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 centrale klachtencommissie van de Universiteit van Amsterdam. Het oordeel van deze beroepsinstantie is bindend voor UvA Talen; eventuele consequenties worden door ons zonder vertraging afgehandeld.

Mocht het niet lukken om u binnen vijf werkdagen een voorstel te doen, doordat er bijvoorbeeld onderzoek moet worden verricht, dan stellen wij u hiervan binnen vijf 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.