

Klachtenprocedure ITTA UvA

Ons instituut streeft naar goede kwaliteit van onze dienstverlening en wij passen voortdurend kwaliteitsverbetering en –bewaking toe. Als professionele organisatie stemmen wij ons aanbod zo goed mogelijk af op uw wensen en verwachtingen. Toch kan het voorkomen dat u van mening bent dat u niet goed of onzorgvuldig bent behandeld. U bent bijvoorbeeld ontevreden over het maken en nakomen van afspraken. Het kan ook zo zijn dat u niet tevreden bent over de manier waarop een adviseur of trainer van het ITTA u benadert.

Het ITTA vindt het belangrijk dat uw ongenoegen bespreekbaar is. Als u niet tevreden bent, horen wij dat dus graag van u.

Definities

1. *ITTA*: ITTA (Instituut voor Taalonderzoek en Taalonderwijs Amsterdam) UvA B.V., gevestigd te Amsterdam.
2. *Klager*: een opdrachtgever van een bij het ITTA ingekochte dienst (bijvoorbeeld onderzoek, advies, scholing, materiaalontwikkeling) of een deelnemer aan een door het ITTA verzorgde scholing);
3. *Klacht*: klacht over de organisatie of inhoud van de geleverde dienst bij of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt geleverd.
4. Onder *klacht* wordt óók verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie.
5. Onder *klacht* wordt niet verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. Bij scholingstrajecten met een examen is een apart examenreglement van kracht.

Persoonlijk gesprek

Wanneer u ergens ontevreden over bent, kunt u uw klacht mondeling of schriftelijk bespreken met de medewerker bij wie volgens u de oorzaak ligt van wat is misgegaan. In dit gesprek zal aandacht worden besteed aan uw klacht en het probleem dat hier mogelijk aan ten grondslag ligt. Met de betrokken medewerker kan uw klacht mogelijk worden opgelost of een eventueel misverstand worden rechtgezet. Wij streven ernaar met u samen en naar ieders tevredenheid een oplossing te vinden. Mocht dit niet naar tevredenheid zijn, kunt u een klacht indienen.

Klachtenbehandeling

U kunt na het persoonlijke overleg met medewerker, of in plaats daarvan, een klacht indienen. Dat is een op schrift gestelde uiting van ongenoegen. Een klacht kan uitsluitend ingediend worden door de officiële opdrachtgever of door de individuele deelnemer in het geval van een scholing op basis van open inschrijving. Als een indiener een klacht wil indienen, moet de volgende procedure worden gevolgd:

- De indiener meldt schriftelijk (per post of e-mail) binnen vier weken nadat de reden voor de klacht zich voordeed, zijn klacht aan de betrokken medewerker of aan de directie van het ITTA. De klacht dient de volgende gegevens te bevatten:
 - naam, adres, woonplaats
 - telefoonnummer en e-mailadres
 - een heldere beschrijving van de klacht en de context waarin de klacht ontstaan is
 - datum en ondertekening
- De directie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 14 dagen.
- De directie onderzoekt de klacht. De directie verstrekt binnen vier weken aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt. Binnen deze zes weken stelt de

directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.

- Binnen zes weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. Beoordeling van de klacht houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
- Indien de klacht betrekking heeft op een scholing en de klager is het niet eens met de uitspraak, dan kan hij zich wenden tot de *Geschillencommissie Particulier Onderwijs*, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 - 3105310, www.degeschillencommissie.nl.
- De klacht is afgehandeld zodra u heeft aangegeven dat de klacht naar uw tevredenheid is behandeld. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd, waarvan de gegevens vijf jaar worden bewaard.
- In bijzondere omstandigheden kan van de termijn van zes weken worden afgeweken; de indiener van de klacht wordt hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld onder opgaaf van redenen.
- De klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld en objectief beoordeeld.
- Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden.
- Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Contactgegevens

Contactgegevens directie

drs. Elwine Halewijn | Directeur Volwasseneducatie: Elwine.Halewijn@itta.uva.nl

drs. Lies Alons | Directeur Onderwijs: Lies.Alons@itta.uva.nl

Postadres:

ITTA UvA B.V.
t.a.v. Directie
Roetersstraat 31
1018 WB AMSTERDAM