

Wat te doen bij vragen of klachten

De collega's van het Duitsland Instituut bij de Universiteit van Amsterdam (DIA) spannen zich tot het uiterste in om kwalitatief en gedegen werk te leveren. Wij willen een betrouwbare samenwerkingspartner en goede aanbieder van kennis & kunnen voor u zijn. Heeft u echter naar aanleiding van contact met onze organisatie en/of onze medewerkers dan wel na het bezoeken van een van onze activiteiten/na deelname aan een van onze nascholingsprogramma's een vraag of klacht? Laat ons dit vooral weten. Wij attenderen u hierbij graag op de informatie uit onze [algemene leveringsvoorwaarden](#), alsook op onderstaande.

Vragen?

Heeft u een vraag over het DIA, onze werkwijze of een van onze projecten/activiteiten? laat ons dit dan weten.

U kunt een e-mail sturen aan dia@uva.nl. Het DIA zal na ontvangst van uw vraag binnen 15 werkdagen* reageren. Vragen worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Heeft u een klacht naar aanleiding van contact met het DIA? Laat ons dit dan weten.

- U kunt een e-mail sturen aan dia@uva.nl. Let op: uw e-mail dient binnen 5 werkdagen* na het voorval/het contact aan ons te worden gezonden. Wij zullen dan na ontvangst van uw vraag binnen 10 werkdagen* reageren. Dit uiteraard met de bedoeling om - indien de klacht gegrond blijkt - deze vervolgens zo spoedig mogelijk naar vermogen te verhelpen, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen*.
- Klachten die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door het DIA per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. [Hiervoor staat een wettelijke reactietijd van minimaal 15 werkdagen* en maximaal 20 werkdagen*.]
- Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd. Deze informatie wordt vernietigd na een bewaartijd van één jaar.

Heeft u een klacht naar aanleiding van een programma dat u bij ons volgde (seminar, workshop, nascholing ed.)? Laat ons dit dan weten.

- Als u na deelname aan een van onze programma's een klacht heeft, laat ons dit dan binnen 5 werkdagen* na afloop van het door u gevolgde programma weten. U kunt een e-mail sturen aan dia@uva.nl.

- Het DIA zal na ontvangst van uw klacht binnen 10 werkdagen* antwoorden. Dit uiteraard met de bedoeling om - indien de klacht gegrond blijkt - deze vervolgens zo spoedig mogelijk naar vermogen te verhelpen, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen*.
- Heeft u een klacht naar aanleiding van een overeenkomst die u met ons bent aangegaan, laat ons dit dan binnen 10 werkdagen* na het aangaan van deze overeenkomst. U kunt een e-mail sturen aan dia@uva.nl.
- Het DIA zal na ontvangst van uw klacht binnen 10 werkdagen* antwoorden. Dit uiteraard met de bedoeling om - indien de klacht gegrond blijkt - deze vervolgens zo spoedig mogelijk naar vermogen te verhelpen, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen*.
- Klachten die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door het DIA per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. [Hiervoor staat een wettelijke reactietijd van minimaal 15 werkdagen* en maximaal 20 werkdagen*.]
- Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd. Deze informatie wordt vernietigd na een bewaartijd van één jaar. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Geschillenregeling

- Zijn wij niet tot een oplossing gekomen? Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Wendt u zich dan tot mevrouw Doris Abitzsch. Zij is werkzaam aan de Universiteit Utrecht en treedt voor het DIA op als onafhankelijke derde. U kunt haar aanschrijven via: dia@uva.nl
- Het geschil wordt slechts in behandeling genomen, indien u uw klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in bepalingen hierboven heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
- Een geschil dient uiterlijk binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de onafhankelijke derde aanhangig te worden gemaakt.
- Wanneer u een geschil voorlegt, is het DIA aan deze keuze gebonden.
- Uitspraak geschiedt in de vorm van een oordeel, waaraan het DIA gebonden is en binnen twee maanden na indiening ervan. De eventuele consequenties worden door het DIA binnen 10 werkdagen* afgehandeld.
- Geschillen worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Na afronding van het geschil wordt deze informatie vernietigd na een bewaartijd van één jaar.

*Werkdagen: het betreft hier de dagen dat het DIA open is, zijnde de maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag. Hieronder worden niet de wettelijke feestdagen gerekend.

Dit is een artikel gedownload via duitslandinstituut.nl.

Artikel: <https://duitslandinstituut.nl/wat-te-doen-bij-vragen-of-klachten>