

Klachtenprocedure Language Center

1. Een klacht is volgens het woordenboek een uiting van ontevredenheid: u bent bijvoorbeeld niet tevreden over het gedrag van docenten of medewerkers of over de kwaliteit van voorzieningen. Het Tilburg University Language Center verstaat onder een klacht een schriftelijke uiting van ontevredenheid.
2. Indien u een probleem ervaart met de organisatie of in de uitvoering van een cursus, dan stelt het Tilburg University Language Center het op prijs als u deze klacht eerst bespreekt met de direct betrokkene van het Tilburg University Language Center of met de trajectbegeleider.
3. Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u schriftelijk een klacht indienen bij Student Desk. De klacht kan per mail gestuurd worden naar languagecourses@uvt.nl of per post naar: Tilburg University, t.a.v. Student Desk, A 301, Postbus 90153, 5000 LE Tilburg.
4. In het onderwerp van de brief of e-mail moet duidelijk vermeld staan dat het om een klacht gaat.
5. In de tekst moet duidelijk vermeld staan: uw naam, e-mailadres en telefoonnummer, de cursus die u volgt en een duidelijke omschrijving van uw klacht en de persoon, locatie, procedure et cetera waar uw klacht betrekking op heeft.
6. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht zal de Student Desk een ontvangstbevestiging naar u sturen en de klacht doorsturen naar de klachtencommissie.
7. De klachtencommissie bestaat uit de coördinator van de afdeling Nederlands en het hoofd van het Language Center. Indien de klacht de coördinator betreft, bestaat de klachtencommissie uit het hoofd van het Language Center en een coördinator van een van de andere afdelingen. Indien de klacht het hoofd van het Language Center betreft, bestaat de klachtencommissie twee afdelingscoördinatoren.
8. Indien de klachtencommissie besluit om een klacht niet in behandeling te nemen, dan zal u dit binnen 20 werkdagen schriftelijk en gemotiveerd worden medegedeeld.
9. De klachtencommissie zal indien zij dit noodzakelijk acht, u en de betrokken medewerkers horen. Vervolgens zal de klachtencommissie een besluit nemen.
10. Binnen 30 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt u een reactie van de klachtencommissie.
11. Indien u niet tevreden bent met de reactie, kunt u de klacht indienen bij het Centraal Loket Geschillen en Klachten. Zie de [website](#) voor meer informatie.
12. Indien u het niet eens bent met een beslissing rondom restitutie, toelating tot een cursus e.d., kan u in beroep gaan bij het College van Bestuur. Het beroep kan worden ingediend bij het Centraal Loket Geschillen en Klachten of rechtstreeks bij het College van Bestuur binnen zes weken na de datum van de beslissing waartegen het beroep is gericht.