

Klachtenprocedure VU Law Academy

1. Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle diensten van VULaw.

2. Waar kunnen klachten over gaan

Als u ontevreden bent over de door VULaw geleverde diensten dan kunt u hierover een klacht indienen. Klachten kunnen zowel over de inhoud van de dienst als over de wijze waarop de dienst is geleverd gaan. Voor klachten die betrekking hebben op een door u afgelegd examen of de beoordeling daarvan, kunt u terecht bij de coördinator van de betreffende leergang.

3. Termijn indienen klacht

U dient uw klacht binnen 2 weken nadat u de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren volledig en duidelijk omschreven kenbaar te maken bij VULaw. Als u uw klacht niet tijdig indient kan dit tot gevolg hebben dat u uw rechten ter zake verliest en uw klacht niet in behandeling kan worden genomen.

4. Hoe dient u een klacht in

Bij de indiening van een klacht, dient u in ieder geval de onderstaande gegevens te vermelden.

- Uw contactgegevens;
- Bij het onderwerp duidelijk vermelden dat het om een klacht gaat;
- Naam van de leergang of cursus
- Vermeld de datum van het betreffende college of cursus;
- Een duidelijke omschrijving van uw klacht;
- Eventuele voorgaande correspondentie en andere relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken.

U dient uw klacht per e-mail in: vulaw@vu.nl

5. Behandeling van uw klacht

De directeur van VULaw zal uw klacht in behandeling nemen en vertrouwelijk behandelen. Indien wij uw klacht direct kunnen oplossen, zal dat in de ontvangstbevestiging worden vermeld. Indien dit niet het geval is, wordt in de ontvangstbevestiging vermeld op welke termijn een nader onderzoek wordt gestart om uw klacht af te handelen.

6. Behandelingstermijn

Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, ontvangt u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht. Indien wij uw klacht direct kunnen oplossen, zal dat in de ontvangstbevestiging worden vermeld. Indien wij uw klacht niet direct kunnen oplossen, zal uw klacht binnen zes weken na ontvangst worden afgehandeld. In gevallen waar er meer tijd nodig is, kan deze termijn met vier weken worden verlengd. In zo'n geval wordt u hiervan in kennis gesteld en wordt aangegeven wat de reden is van het uitstel.

7. Informatie opvragen

Bij het behandelen van uw klacht kunt u er op rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld. Indien er naar aanleiding van uw klacht nog vragen zijn, zal de klachtbehandelaar met u en/of de andere betrokkenen bij de klacht contact opgenomen worden voor extra informatie.

8. Wijze van klachtafhandeling

U ontvangt per email een inhoudelijk reactie op uw klacht.

9. Klachtencommissie

Indien u niet tevreden bent met de uitkomst van de klachtafhandeling kunt u zich wenden tot de klachtencommissie van VULaw. Deze commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden. De klachtencommissie neemt een beslissing uiterlijk binnen 30 werkdagen na ontvangst van een klacht. Deze beslistermijn kan worden verlengd met zes weken indien de behandeling van de klacht meer tijd kost. De klachtencommissie doet hiervan schriftelijk mededeling aan belanghebbenden. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend.

Amsterdam, april 2022