



## Heb je een klacht over het onderwijs?

Erasmus School of Social and Behavioural Sciences Academy (hierna 'ESSBA') en Erasmus Research and Business Support (hierna 'ERBS') doen er alles aan om de kwaliteit van haar opleidingen te bewaken en je een optimale leerervaring te bieden. Soms gaat het echter mis, dat kan gebeuren. Bijvoorbeeld omdat je leervraag toch niet goed aansluit bij de inhoud van een opleiding. In de meeste gevallen wordt tot tevredenheid van alle partijen snel een oplossing gevonden. Soms lukt dat helaas niet. Dan is het goed dat onderstaande klachtenprocedure bestaat.

## Klachtenprocedure

Klachten over de aan jou geleverde zaken en/of diensten dienen uiterlijk binnen 14 dagen na levering\* schriftelijk gemotiveerd bij de directie van ERBS te worden ingediend. Gebeurt dit niet op deze wijze of binnen deze termijn dan ga je akkoord met het geleverde en doe je afstand van alle rechten en bevoegdheden die je op grond van de wet en/of overeenkomst ten dienste staan. Het indienen van een klacht laat de nakoming van de betalingsverplichtingen onverlet.

Een klacht dient in ieder geval te bevatten:

1. Je naam en adres
2. Dagtekening
3. Een duidelijke omschrijving van je klacht
4. Datum, tijd en plaats van de levering
5. De reden waarom je bezwaar maakt
6. Ondertekening

Klachten worden binnen 14 dagen na dagtekening van ontvangst van de klacht in behandeling genomen en afgehandeld. Anonieme klachten waarbij de identiteit van klager niet bekend gemaakt wordt en daardoor niet verifieerbaar is, worden niet in behandeling genomen.

(\* Bijvoorbeeld na afloop van cursusmodule of -dag)

## Je kan je klacht sturen naar:

Drs. Laurien Poleij  
Directeur ERBS  
Erasmus Universiteit Rotterdam  
Burgemeester Oudlaan 50  
N-gebouw Kamer NB-06  
3062 PA Rotterdam  
of via e-mail naar: [poleij@erbs.eur.nl](mailto:poleij@erbs.eur.nl)

## Klachtencommissie

Indien je het niet eens bent met de afhandeling van de klacht, dan kan je hiertegen bezwaar maken bij de klachtencommissie van ERBS. Dit is een onafhankelijke commissie die bestaat uit personen die, anders dan deelname aan deze commissie, geen (zakelijke) relatie hebben met ERBS, ESSBA of het onderwijs van ESSBA.

Een bezwaar tegen de afhandeling van je klacht dient uiterlijk binnen 14 dagen na dagtekening van het antwoord van de directie van ERBS, schriftelijk gemotiveerd aan de klachtencommissie te



worden meegedeeld. Indien dit niet op deze wijze of op deze termijn gebeurt, gaan we ervan uit dat je akkoord gaat met de afhandeling van de klacht en afstand doet van alle rechten en bevoegdheden die je op grond van de wet en/of overeenkomst ten dienste staan. De klachtencommissie bestaat uit:

- Dr. Gijs van Oenen (Universitair Hoofddocent - Erasmus School of Philosophy WP ESPhil)
- Drs. Ton van der Pijl (Secretaris Raad van Toezicht)
- Vacature

De klachtencommissie neemt binnen 4 weken na dagtekening van ontvangst van het beroep deze in behandeling en doet uitspraak. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen. Indien de behandeling van een klacht langer tijd nodig heeft dan vastgestelde termijn, dan wordt de indiener van de klacht binnen de gestelde termijn schriftelijk op de hoogte gebracht van de reden en de mogelijke duur van het uitstel. Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Anonieme bezwaren waarbij de identiteit van bezwaar maker niet bekend gemaakt wordt en daardoor niet verifieerbaar is, worden niet in behandeling genomen.

**Je kan je bezwaar sturen naar:**

Klachtencommissie ERBS  
klachtencommissie@erbs.eur.nl