

KLACHTENPROCEDURE ESL EXECUTIVE EDUCATION KLACHTENPROCEDURE NIET-INITIEEL ONDERWIJS VAN ESL EXECUTIVE EDUCATION B.V.

KLACHTEN

- 1 De Cursist kan een klacht over het onderwijs indienen bij de examencommissie van ESL (EXED BV) conform het Opleidingsreglement.
- 2 Indien ESL (EXED BV) een conform het Opleidingsreglement ingediende klacht ter zake van de uitvoering van de Studieovereenkomst gegrond bevindt, zal ESL (EXED BV) de Studieovereenkomst zo mogelijk alsnog met inachtneming van de gegrond geachte klacht uitvoeren op de wijze zoals overeengekomen tussen ESL (EXED BV) en de Cursist, en/of, afhankelijk van de aard van de klacht, zo nodig een alternatieve oplossing proberen te vinden.
- 3 Vorderingen en/of verweren die direct of indirect verband houden met de stelling dat de uitvoering van de Studieovereenkomst niet beantwoordt aan wat de cursist redelijkerwijs mocht verwachten en/of op welke andere wijze tekort schiet, verjaren door verloop van 1 (één) kalenderjaar na afloop van de opleiding.
- 4 Mocht de klant een klacht hebben over de kwaliteit van dienstverlening van ESL EXED BV, dan kan deze ingediend worden via het algemene emailadres executivemasters@law.eur.nl. Mocht de klacht niet onmiddellijk gerectificeerd worden, dan ontvangt de klant vervolgens binnen uiterlijk 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. De klacht wordt in behandeling genomen en wordt op vertrouwelijke wijze onderzocht door de opleidingscoördinator en de algemeen directeur van de BV. Indien er aanvullende informatie benodigd is om de klacht te onderzoeken, dan wordt er verder telefonisch- of per email contact opgenomen met de klant. Op basis van de verzamelde informatie ontvangt de klant uiterlijk 1 maand na ontvangst van de ontvangstbevestiging een schriftelijke reactie van de BV. Mocht dit proces langer duren, dan wordt de klant tijdig geïnformeerd met een beoogd tijdsplan waarin er uitsluit zal plaatsvinden.
- 5 Indien de klant het niet eens is met de afhandeling van de klacht, dan kan de klant zich wenden tot de beroepscommissie bestaande uit leden die onafhankelijk zijn van ESL EXED BV. Een beroep tegen de afhandeling van de klacht moet uiterlijk 14 dagen na dagtekening van het antwoord van de directeur van ESL EXED BV schriftelijk gemotiveerd en ingediend worden aan de beroepscommissie. De beroepscommissie neemt binnen 4 weken na dagtekening van ontvangst van het beroep de klacht in behandeling en doet uitspraak. Deze uitspraak is bindend voor alle partijen. Klanten kunnen hun beroep sturen naar Beroepscommissie ESL Executive Education, Burgemeester Oudlaan 50, L 5.10 (Sanders gebouw), Postbus 1738, 3000 DR, Rotterdam.