

Klachtenregeling

Trainingen

Hakuna Matata, science & media



1. Ben je niet tevreden over (een onderdeel van) een opleiding of training van ons? Bespreek het dan eerst met de betreffende docent.
2. Mocht je er met hem of haar niet uitkomen, laat het Hakuna Matata, science en media dan binnen 4 weken na afloop van de training weten! Alleen dan kunnen we er iets aan doen. Richt je mail aan de directeur via dit [mailadres](#).
3. Je krijgt van ons een ontvangstbevestiging binnen 2 weken en een inhoudelijke reactie binnen 4 weken.
4. Ben je niet tevreden over de manier waarop we met je kritiek zijn omgegaan? Dan kun je een klacht indienen bij onze onafhankelijke klachtencommissie. Die bestaat uit Xandra Wentink (advocaat en tevens voorzitter) Tineke van Bottenburg (voormalig hoofd Personeelszaken van de Faculteit de Rechtsgeleerdheid, UvA) en Paul Basset (zelfstandig adviseur, trainer en gespreksleider). [Je kunt hen hier bereiken](#).
5. De klachtencommissie neemt je klacht in behandeling als je:
 - * eerst geprobeerd hebt om de zaak met ons uit te praten;
 - * klaagt binnen 4 weken na ontvangst van onze inhoudelijke reactie (zie punt 2);
 - * de klacht schriftelijk (per mail) motiveert door duidelijk te omschrijven waartegen en waarom je bezwaar maakt en wat je wil dat er gebeurt.
6. Na ontvangst van je klacht mailt de klachtencommissie jou en ons binnen 2 weken een bevestiging van ontvangst.
7. De klachtencommissie hoort jouw en ons verhaal en bepaalt op welke manier wordt gehoord.
8. De klachtencommissie beoordeelt of je klacht gegrond is en of er aanleiding is voor compensatie. Die kan nooit meer bedragen dan de kosten van de training of opleiding.
9. De klachtencommissie doet uitspraak binnen 4 weken na je klacht. Als ze meer tijd nodig heeft, laat ze dat jou en ons schriftelijk weten.
10. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor ons.
11. De klachtencommissie en behandelt je klacht vertrouwelijk. Alleen wij horen ervan en gaan er ook vertrouwelijk mee om.

12. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van vijf jaar bewaard.